



# **Een goede intake is het halve werk**

Goede voorbeelden uit de praktijk van de  
inburgeringsintake

Project kwaliteit intake inburgering



# Een goede intake is het halve werk

Goede voorbeelden uit de praktijk van de  
inburgeringsintake

Project kwaliteit intake inburgering

Amsterdam, 15 juni 2009

## *Colofon*

© Radar  
Bea Oomens, Frank Kentin en Steven Lenos  
Veemarkt 83  
1019 DB AMSTERDAM  
Telefoon 020-4635050  
Faxnummer 020-4635051  
radar@radaradvies.nl  
www.radaradvies.nl

# Inhoudsopgave

<b>Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1 Praktische suggesties voor een goede intake</b>	<b>10</b>
1.1 De inburgeraar staat centraal	10
1.2 De intaker beschikt over passende gespreksvaardigheden	10
1.3 Er is flexibiliteit mogelijk	11
1.4 De intake heeft een breed karakter	11
1.5 Er is een breed aanbod en gedifferentieerde aanpak	12
1.6 Er is een korte doorlooptijd en een beperkt aantal contactmomenten	12
1.7 De kwaliteit van de intake wordt bewaakt	13
1.8 De intake gaat over in casemanagement	13
1.9 Er is een afweging met betrekking tot het al dan niet uitbesteden van (onderdelen van) de intake	14
<b>2 Voorbeeld functieprofiel intaker</b>	<b>16</b>
2.1 Vooraf	16
2.2 Functie: Intaker/klantmanager inburgering	16
<b>3 Casusbeschrijving Rotterdam: Meer regie en de diepte in</b>	<b>19</b>
3.1 Organisatie van de inburgering en intake	19
3.2 Inhoud van de intake	22
3.3 Randvoorwaarden	26
<b>4 Casusbeschrijving Arnhem: Continu beter!</b>	<b>29</b>
4.1 Organisatie van de inburgering en intake	29
4.2 Inhoud van de intake	35
4.3 Randvoorwaarden	38

<b>5</b>	<b>Casusbeschrijving Alkmaar: Naar wijkgerichte intake en werving</b>	<b>41</b>
5.1	Organisatie van de inburgering en intake	41
5.2	Inhoud van de intake	43
5.3	Randvoorwaarden	45
<b>6</b>	<b>Casusbeschrijving Lelystad: De inburgeraar verleiden</b>	<b>48</b>
6.1	Organisatie van de inburgering en intake	48
6.2	Inhoud van de intake	52
6.3	Randvoorwaarden	53
<b>7</b>	<b>Casusbeschrijving Nieuwegein: Zoveel mogelijk maatwerk</b>	<b>56</b>
7.1	Organisatie van de inburgering en intake	56
7.2	Inhoud van de intake	58
7.3	Randvoorwaarden	62
	<b>Bijlage 1: Format informatieverzameling</b>	<b>66</b>
	<b>Bijlage 2: Toelichting gehanteerde terminologie</b>	<b>68</b>

## Inleiding

### *Van inburgering naar integratie: Vaste voet in Nederland*

Het kabinet wil werken aan een samenleving waaraan iedereen actief en volwaardig meedoet. De inburgering en de integratie van nieuwe Nederlanders blijft één van de belangrijkste vraagstukken voor de samenleving. Wie in Nederland een toekomst wil opbouwen, moet voldoende kennis hebben van de taal en de samenleving. Inburgering is een eerste stap in het proces van integratie in de Nederlandse samenleving.

Het gaat hierbij niet om een vrijblijvend proces. Per 1 januari 2007 is de Wet inburgering met een nieuw inburgeringstelsel van kracht geworden. De focus ligt hierin op meer verantwoordelijkheid voor de inburgeraar, gekoppeld aan een resultaatsverplichting in de vorm van het halen van het inburgeringsexamen.

In september 2007 presenteerde de minister voor Wonen, Wijken en Integratie onder de noemer 'Deltaplan Inburgering: Vaste voet in Nederland'<sup>1</sup>, een pakket aan maatregelen om de kwaliteit en kwantiteit van inburgering in Nederland te verbeteren. De doelstelling was dat "... meer mensen hun inburgering afronden met een hoger niveau en economisch, sociaal en cultureel participeren in de samenleving".

Uitgangspunt van de kwaliteitsverbetering is het behalen van duurzaam rendement op inburgering. Inburgeren heeft meer kans als het wordt gekoppeld aan scholing, werk, ondersteuning bij de opvoeding en maatschappelijke participatie. Het kabinet wil maatwerk dat aansluit op de capaciteiten en mogelijkheden van de inburgeraar. Dit leidt tot versterkte inzet op duale inburgeringsprogramma's, die inburgering koppelen aan bijvoorbeeld onderwijs, werk of maatschappelijke participatie.

### *Kwaliteit inburgeringsintake*

Om maatwerk te kunnen realiseren is behalve een gedifferentieerd aanbod van inburgeringsprogramma's en persoonlijke begeleiding uiteraard een goede intake van het grootste belang. Tijdens de intake wordt immers gekeken naar het startniveau van de inburgeraar, naar de persoonlijke omstandigheden, de wensen, ambities en mogelijkheden. Op basis daarvan wordt het best passende aanbod bepaald. Wanneer het aangeboden traject onvoldoende aansluit bij de behoefte van de inburgeraar, is de kans op uitval tijdens het traject of het niet slagen voor het examen groter.

---

<sup>1</sup> Deltaplan Inburgering: Vaste voet in Nederland, VROM, Wonen, Wijken en Integratie, 7 september 2007.

De intake is niet alleen een middel om het juiste aanbod te bepalen maar kan ook belangrijke invloed hebben op de motivatie van de inburgeraar. De intake is voor een inburgeraar vaak de eerste kennismaking met het inburgeren; het is een eerste stap naar het ingeburgerd raken. De wijze waarop die kennismaking verloopt, de mate waarin de inburgeraar zich serieus genomen voelt en in hoeverre het voor de inburgeraar zelf duidelijk wordt welk belang hij of zij zelf heeft bij het inburgeren, zijn belangrijke aspecten voor het enthousiasme waarmee de inburgeraar zal starten aan het traject. Tevens is de intake het moment waarop voor een inburgeraar duidelijk wordt welke verplichtingen er samenhangen met de inburgering en wat de consequenties zijn wanneer hij of zij geen traject aanneemt.

De intake vervult dus als schakel tussen de werving en de plaatsing op een traject een cruciale rol als het gaat om het succes van het inburgeringsbeleid. In het Deltaplan Inburgering is het verbeteren van de kwaliteit van de intake dan ook één van de voorgenomen acties. Met de voorliggende beschrijving van praktijkvoorbeelden uit vijf gemeenten wil het ministerie van VROM gemeenten faciliteren bij hun inspanningen om de inburgeringsintake verder te verbeteren. Naast inspirerende praktijkvoorbeelden vindt de lezer een functieprofiel met daarin een overzicht van de belangrijkste competenties van de intaker.

### *Afbakening Inburgeringsintake*

Wat wordt verstaan onder de inburgeringsintake? In deze publicatie vallen daaronder alle activiteiten die nodig zijn om het juiste traject voor een inburgeraar vast te stellen. De intake is dus niet zozeer één handeling, maar begint op het moment dat de gemeente de eerste uitnodiging verstuurt voor een gesprek met de potentiële inburgeraar. Het eindpunt van de intake ligt bij de feitelijke plaatsing op traject maar kan ook bestaan uit de toekenning van een Persoonlijk Inburgeringsbudget, het opleggen van een handhavingsbeschikking of bijvoorbeeld een vrijstelling. In veel gevallen maken gemeenten een onderscheid tussen het meer administratieve onderdeel van de intake (doelgroepbepaling, informatie geven) en het vaststellen van het taalniveau en leermogelijkheden (taalleertoets). In de tekst wordt naar deze verschillende onderdelen verwezen met de begrippen 'administratieve intake' en 'educatieve intake'.

De intake is binnen het inburgeringsproces de schakel tussen werving c.q. het oproepen vanuit de BPI-lijst<sup>2</sup> en de feitelijke trajectplaatsing. Maar de intake is ook een schakel in het proces van maatschappelijke participatie van de deelnemer, waarbij naast inburgering meerdere activiteiten nodig kunnen zijn om deze participatie vorm te geven, zoals werk, zorg of hulpverlening. De beschreven voorbeelden gaan dan ook niet alleen over de inburgeringsintake sec, zoals de gebruikte toetsen en competenties van de intaker. Ook de relatie met de voorliggende en volgende fase, zoals de koppeling met casemanagement en de wijze waarop het werkproces georganiseerd is, komen aan bod. Onder het begrip 'breedte van de intake' wordt nagegaan in hoeverre tijdens de intake verder wordt gekeken dan alleen de inburgeringsplicht en de behoeften, wensen en mogelijkheden van de deelnemer zelf aan de orde komen.

---

<sup>2</sup> Bestand Potentieel Inburgeringsplichtigen

Deze laatste invalshoek, de breedte van de intake, raakt aan het participatiebeleid dat momenteel door veel gemeenten ontwikkeld wordt en dat als doel heeft de maatschappelijke participatie te stimuleren. Dit kan betrekking hebben op werk, opleiding, vrijwilligerswerk, deelname aan activiteiten in de buurt, politiek et cetera. De ondergrens ligt bij het bereiken van zelfredzaamheid van deelnemers. Bij dit beleid past een brede, meer geïntegreerde intake met daaruit voortkomend een integraal trajectplan. Zover gaan de voorliggende praktijkvoorbeelden nog niet. Hoewel de meeste gemeenten wel maatwerk willen bieden en er naar streven de deelnemer centraal te stellen, is het hoofddoel van de intake toch vooral het bepalen van het meest passende inburgeringstraject.

### *Wat is een **goede** inburgeringsintake?*

Om een selectie te kunnen maken van goede voorbeelden van een inburgeringsintake, zijn de volgende criteria gehanteerd:

- Is de intake doelmatig?

Dit is vertaald in de doorlooptijd en de mate waarin inburgeraars, nadat ze opgeroepen zijn, kiezen voor een gemeentelijk aanbod.

- Is de intake doeltreffend?

Hieronder wordt verstaan de mate waarin de rapportage in de ogen van de taalaanbieders goede plaatsing op een traject mogelijk maakt en de acceptatie van de voorgestelde plannen door de inburgeraar.

- In hoeverre is de intake klantvriendelijk?

Dit wordt gemeten aan het aantal stations dat een inburgeraar passeert, totdat het inburgeringsaanbod is opgesteld.

Een goede inburgeringsintake wordt gekenmerkt door maatwerk. Dat betekent dat tijdens de intake een diversiteit aan thema's aan bod komt. Maar dat is alleen zinvol wanneer daartegenover een breed aanbod van inburgeringstrajecten staat. Dit alles met als doel de inburgeraars een zo passend mogelijk aanbod te kunnen doen. Voor de intake houdt dit in dat niet alleen administratieve gegevens worden opgenomen en niveautoetsing plaatsvindt, maar dat er ook gekeken wordt naar opleiding, leerstijl, de persoonlijke situatie, voorkeuren, ambities, mogelijkheden en belemmeringen. Een divers aanbod wordt gekenmerkt door verschillende duale trajecten, trajecten op verschillende niveaus, de mogelijkheid om op verschillende tijden (en eventueel locaties) een traject te volgen, differentiatie in intensiteit en bijvoorbeeld de aanwezigheid van voortrajecten.

## *Selectieproces*

Op basis van de hiervoor beschreven criteria en randvoorwaarden zijn vervolgens elf gemeenten voorgedragen. Met alle elf gemeenten is een telefonisch interview geweest, waarin is besproken op welke wijze de intake is georganiseerd en wat de sterke en wat de minder sterke punten zijn. Behalve de genoemde punten, telde in de afweging ook mee de diversiteit onder de gemeenten, naar bijvoorbeeld grootte en de wijze van uitvoering (in eigen hand of uitbesteed). Het kon dus gebeuren dat een gemeente die volgens de criteria zeker een goed voorbeeld genoemd kon worden, toch afviel omdat anders niet de gewenste diversiteit bereikt werd. Enkele gemeenten gaven zelf aan dat dit niet het geschikte moment voor hen was om mee te doen. Zo is gekozen voor vijf gemeenten die ieder een goed voorbeeld zijn met betrekking tot de inburgeringsintake. Dit zijn de gemeenten Alkmaar, Arnhem, Lelystad, Nieuwegein en Rotterdam.

Dit betekent niet dat deze gemeenten per definitie de allerbeste of de perfecte inburgeringsintake van Nederland hebben. Een belangrijke motivatie voor gemeenten om mee te doen was dat zij dachten goed op weg te zijn, maar hoopten door een deelname aan dit project juist ook nog te kunnen leren waar mogelijkheden voor verbetering liggen. De inburgeringsintake is nergens een statische werkwijze. Gemeenten zijn niet alleen bezig met het verbeteren van hun eigen werkproces, maar krijgen ook te maken met nieuwe mogelijkheden en vragen. Denk daarbij aan het Participatiebudget, het Persoonlijk Inburgeringsbudget en het vaststellingsstelsel, de verschuiving in de aandacht van inburgeringsplichtigen naar inburgeringsbehoefte en gevolgen van de financiële crisis. Het gaat hier dan ook nadrukkelijk om een momentopname van de inburgeringsintake.

## *De beschrijving van de intakes*

Om tot een goede, inhoudelijke beschrijving te komen, is een zorgvuldige werkwijze gevolgd. Allereerst is een format<sup>3</sup> opgesteld voor de beschrijving, waarbij drie hoofdthema's benoemd worden: organisatie van de intake, inhoud van de intake en randvoorwaarden. Binnen deze hoofdthema's bieden subthema's de handvatten om de intake tot in detail vast te leggen. De hoofdlijn van het format is terug te vinden in de indeling van de afzonderlijke beschrijvingen.

Na de definitieve bepaling van de deelnemende gemeenten is bij iedere gemeente het nodige achtergrondmateriaal opgevraagd, zoals beleidsnota's, beschrijvingen van werkprocessen, evaluaties, intakeformulieren, voorbeeldbrieven, programma van eisen voor aanbestedingen et cetera. Deze informatie is aan de hand van het format geanalyseerd. Vervolgens is door middel van een groepsinterview met verschillende betrokkenen binnen de betreffende gemeente, zoals intakers, afdelingshoofd, kwaliteitsmedewerkers en beleidsambtenaren het gehele intakeproces in de hele breedte en diepte doorgenomen. Om een nog beter gevoel met de uitvoering te krijgen zijn in de gemeenten intakes bijgewoond. Op basis van deze informatie is vervolgens een conceptbeschrijving per gemeente opgesteld.

---

<sup>3</sup> Dit format is als bijlage bij deze publicatie gevoegd. Gemeenten die zelf hun inburgeringsintake onder de loep willen nemen, kunnen hier hun voordeel mee doen.



Meestal bleek bij het schrijven van het concept dat nog verdiepende vragen gesteld moesten worden. Dit is via mail en telefoon gebeurd. De concepten zijn vervolgens ter lezing aangeboden aan de gemeenten, zodat eventuele foutieve interpretaties eruit gehaald konden worden.

In de beschrijving van de praktijkvoorbeelden is zoveel mogelijk dezelfde lijn vastgehouden. Echter, omdat iedere gemeente haar eigen sterke en opvallende kanten heeft, liggen de accenten in de verschillende casusbeschrijvingen niet overal op dezelfde onderwerpen. Door de diversiteit in de voorbeelden en de openheid waarmee de gemeenten u laten meekijken in hun dagelijkse praktijk, kan iedere gemeente die met inburgering bezig is, uit de beschrijvingen ideeën opdoen die in de eigen praktijk toepasbaar zijn. Dit kan gaan om – ogenschijnlijk – kleine dingen, zoals hoe de uitnodigingsbrief op te stellen, de mogelijkheid om op locatie in de wijk de intake te doen, of 's avonds, maar ook om grotere zaken, zoals het voeren van een kwaliteitsbeleid, training en opleiding van medewerkers, de samenwerking met uitvoerders et cetera.

Aan de gemeenten is ook gevraagd om een functieprofiel van een intaker te leveren. Mede op basis van deze verschillende profielen is een algemeen functieprofiel opgesteld, waaruit blijkt welke competenties en vaardigheden van de persoon die de intake doet, verwacht mogen worden. Daarbij valt op dat geen van de beschreven gemeenten een apart profiel 'intaker' heeft, omdat deze functie gecombineerd is met bijvoorbeeld de functie van klantmanager inburgering of consulent inburgering. Het profiel is dan ook breder bruikbaar dan alleen voor de intake. Overigens hanteren de gemeenten verschillende benamingen. Zo kent de éne gemeente een consulent inburgering en de ander een casemanager, terwijl de invulling van deze functies sterk op elkaar lijkt. In deze publicatie wordt in algemene hoofdstukken (inleiding, hoofdstuk één en twee) de benaming klantmanager inburgering gebruikt. In de beschrijving van de individuele gemeenten wordt aangesloten bij de benamingen die de betreffende gemeente zelf gebruikt.

Wat opvalt, is dat de deelnemende gemeenten zelf het positief vonden om een keer zo uitdrukkelijk stil te staan bij het waarom en hoe van de dagelijkse praktijk. Doordat buitenstaanders vroegen naar ogenschijnlijk vanzelfsprekende zaken (hoe gaat dat nu, waarom is dat nu zo, wat doen jullie dan et cetera) kregen collega's ook van elkaar nieuwe informatie te horen en werd nog duidelijker waar eventueel verbeterpunten zaten. Dat is alvast een winstpunt. Andere gemeenten zullen veel herkennen in de vaak weerbarstige praktijk waarmee zij ook in hun eigen intakes te maken krijgen en zich hopelijk geïnspireerd voelen door de voorbeelden in deze publicatie.

### *Enkele observaties uit de inburgeringspraktijk*

Vijf gemeenten laten u meekijken in hun keuken. U leest over wat er goed gaat, maar ook over wat er volgens hen zelf nog beter moet. De beschrijvingen zijn nadrukkelijk niet bedoeld als een model of als blauwdruk.

Zoals alle gemeenten hebben ook deze vijf voorbeeldgemeenten gezocht naar een vormgeving van de intake die past bij hun situatie, omvang en doelgroep; een proces dat nog steeds voortgaat. Gemeenten maken ook verschillende principiële keuzen, bijvoorbeeld als het gaat om wat je zelf doet en wat je uitbesteedt en of de educatieve intake (niveaubepaling) door een onafhankelijke toetsinstelling wordt gedaan, door de aanbieder of door de gemeente zelf. Dat levert tussen de gemeenten verschillen op en overeenkomsten.

In het algemeen lag bij gemeenten in 2007 sterk de nadruk op de invoering van de Wi (Wet inburgering) en de wijzigingen in de uitvoering die daarvan het gevolg waren. In 2008 hebben meerdere gemeenten hun werkwijze geëvalueerd met als resultaat dat men zich nu zowel richt op organisatorische verbeteringen als op het realiseren van een uitgebreidere intake, zowel in breedte als in diepte en met meer persoonlijk contact met de individuele inburgeraar.

Wat de gemeenten gemeenschappelijk hebben is het streven om de inburgeraar centraal te stellen bij de intake, met een accent op verleiden en motiveren en de wens om maatwerk te realiseren. Men wijst tijdens de intake verder op verplichtingen, legt de wetgeving uit en informeert men de inburgeraar over de mogelijkheden. Echter, in het proces om de inburgeraar op een traject te plaatsen, ligt het accent op het zoeken naar de intrinsieke motivatie van de inburgeraar. Het feit dat de inburgeraar centraal staat, blijkt ook uit het streven om zo vaak mogelijk de functie van intaker en die van klantmanager in één persoon te verenigen, zodat de inburgeraar steeds met dezelfde persoon te maken heeft.

Opvallend is ook dat meer dan naar de techniek van de intake (specifieke toetsmethoden en testen) de aandacht uitgaat naar het menselijke contact, vertrouwen en overtuigingskracht om het doel te bereiken: een passend traject voor de inburgeraar. Een goede intaker is iemand die beschikt over affiniteit met de doelgroep en goede gespreksvaardigheden en die oplossingsgericht is, zo komt uit de beschrijvingen naar voren. Maar ook hier is (nog) weinig sprake van bijvoorbeeld gestandaardiseerde gesprekstechnieken of andere methodieken. In het kader van kwaliteitsverbetering is wel een tendens te zien naar professionalisering, bijvoorbeeld door het aanbieden van trainingen gesprekstechnieken.

Een onderwerp dat bij iedere gemeente aandacht vraagt (en waar iedere gemeente op een andere manier mee omgaat) is de overlap tussen klanten met een WWB<sup>4</sup>-uitkering en inburgeraars. In hoeverre kan de intake WWB / Inburgering samenvallen, wie doet het casemanagement, hoe verloopt de communicatie over en overdracht van deze groep klanten, wie is verantwoordelijk voor de inkoop van het aanbod? Er blijken veel variaties mogelijk maar ook hier streven gemeenten naar een zo gestroomlijnd mogelijke oplossing waarbij het proces voor de klant zo soepel mogelijk verloopt.

---

<sup>4</sup> Wet Werk en Bijstand

Een laatste punt van aandacht dat de meeste betrokken gemeenten noemen is de verschuiving van inburgeringsplichtigen naar inburgeringsbehoefigen. Deze gemeenten geven aan dat zij de actie om mensen van de BPI-lijst op te roepen, zo goed als afgerond hebben en dat het wat inburgeringsplichtigen nu een kwestie is van onderhoud van nieuwe aanmeldingen. De vraag is nu hoe de vrijwillige inburgeraars te vinden, te werven en te verleiden tot een aanbod? Voor de werving wordt samenwerking gezocht met maatschappelijke organisaties en veel gemeenten gaan over tot wijkgericht werven, maar men vraagt zich ook af wat de wijziging van doelgroep betekent voor de inhoud van de intake en het benodigde aanbod.

### *Leeswijzer*

Voor een snelle eerste indruk, begint men met hoofdstuk één. Hierin zijn negen elementen benoemd, die relevant zijn voor een goede intake. Onder iedere element staan een aantal praktische suggesties en voorbeelden uit de praktijk van de gemeenten. Op deze manier kan de lezer zich snel een oordeel vormen welke ideeën relevant zijn voor de eigen praktijk.

In hoofdstuk twee vindt u een voorbeeld van een functieprofiel voor de gecombineerde functie intaker / klantmanager inburgering.

Daarna volgen de casusbeschrijvingen per gemeente. De gemeente die van de vijf voorbeeldgemeenten in 2009 het hoogste aantal in te burgeren inwoners heeft komt als eerste, Rotterdam. De gemeenten Lelystad en Nieuwegein komen als laatste. Arnhem (en Alkmaar) zitten daar qua aantal tussen in.

Om de gemeenten recht te doen is iedere casusbeschrijving op zich zelf leesbaar als zelfstandig voorbeeld van de praktijk van de inburgeringsintake. De opvallende elementen uit iedere casus zijn uit de tekst gelicht door middel van tekstblokjes in de alinea's en aan het eind van ieder beschrijving. Ook is voor iedere gemeente een schema opgenomen van het werkproces van de intake.

Tot slot is, als bijlage, het gehanteerde format toegevoegd dat gebruikt is als onderlegger voor de informatieverzameling. Het format beslaat alle elementen van de intake: organisatie, inhoud en randvoorwaarden. Gemeenten die hun eigen intake willen doorlichten, kunnen gebruik maken van deze vragenlijst.

# 1 Praktische suggesties voor een goede intake

Op basis van de beschrijvingen van de vijf casussen, hebben we negen factoren benoemd die naar voren kwamen in verband met een goede intake. Onder iedere factor staan een aantal suggesties en voorbeelden uit de praktijk van de vijf deelnemende gemeenten. De lezer kan zich hiermee snel een oordeel vormen waar mogelijke verbeterpunten liggen binnen de eigen gemeente en bepalen welke suggesties toepasbaar zijn voor de eigen inburgeringsintake.

## 1.1 De inburgeraar staat centraal

- De inburgeraar heeft zo veel mogelijk met één persoon te maken, bijvoorbeeld door de combinatie van intaker en klantmanager in één persoon. Intake en uitvoering WWB en Wi zijn op elkaar afgestemd en worden zo mogelijk ook door één persoon gedaan.
- De oproepbrief heeft een uitnodigend karakter en er wordt een persoonlijke afzender en telefoonnummer in vermeld. Eventueel wordt foldermateriaal in de eigen taal meegestuurd.
- Zonodig wordt tijdens het gesprek gewerkt met tolken of met intakers die de moedertaal van de inburgeraar beheersen; eventueel kan de inburgeraar iemand meenemen die de Nederlandse taal voldoende beheerst om te vertalen.
- De intaker sluit aan op de (intrinsieke) motivatie van de intaker; de intaker stimuleert de inburgeraar een passend, maar zo hoog mogelijk niveau van taal en participatie te bereiken. Maar ook wijst de intaker de inburgerplichtige op de verplichting om in te burgeren en de consequenties wanneer deze niet meewerkt.
- Er wordt rekening gehouden met de thuissituatie en de invloed van de partner: het is belangrijk om de echtgenoot ook te overtuigen van het nut van het traject.
- Indien een inburgeraar geen aanbod accepteert, wordt bedenkijd geboden. Blijft de inburgeraar bij zijn afwijzing dan wordt na een bepaalde periode opnieuw contact opgenomen. Hij/zij krijgt dan de mogelijkheid hier alsnog (gemotiveerd) op terug te komen. (Zie Arnhem en Lelystad)
- Er wordt zo veel mogelijk rekening gehouden met de wens van de inburgeraar als het gaat om de keuze van de trajectaanbieder.
- De gemeente doet tevredenheidsonderzoek onder de inburgeraars.

## 1.2 De intaker beschikt over passende gespreksvaardigheden

- De intaker maakt gebruik van de techniek van positief labelen (benoemen van alle voordelen van het volgen en behalen van een traject) om inburgeraars te verleiden of over te halen tot inburgeren.
- De intaker kan op het niveau van de inburgeraar communiceren en de boodschap goed overbrengen. De intaker maakt duidelijk wat de mogelijkheden zijn, welke verplichtingen de inburgeraar heeft en wat de gevolgen zijn wanneer de inburgeraar geen traject van de gemeente accepteert.

In voorkomende gevallen, kan de intaker de inburgeraar zonedig confronteren bij een weigerachtige houding.

- Door 'waaromvragen' te stellen (doorvragen) zoekt de intaker naar de intrinsieke motivatie van de inburgeraar.
- De intaker kan inschatten of mensen geremd zijn door de aanwezigheid van partner of andere persoon die 'ter ondersteuning' mee komt en zoekt in dat geval een andere oplossing om persoonlijk met de inburgeraar te kunnen spreken.

### 1.3 Er is flexibiliteit mogelijk

- De intake kan plaats vinden op verschillende tijden (overdag, 's avonds) en op voor de inburgeraar goed bereikbare locatie(s), eventueel in de wijk waar de inburgeraar woont of bij de aanbieder (als die al vaststaat).
- De uitnodiging wordt zonedig verschillende keren herhaald, bij een herhaalde oproep kiest men een ander tijdstip dan de eerste keer (mogelijk kon de inburgeraar op het genoemde tijdstip niet). Bij blijvende non-respons kan huisbezoek afgelegd worden.
- Wanneer het voor een inburgeraar moeilijk is om op gesprek te verschijnen (bijvoorbeeld in verband met werk), wordt naar een passende oplossing gezocht. E-mail kan gebruikt worden om een deel van de nodige informatie te verkrijgen. Er wordt actief gebruik gemaakt van de mogelijkheid van telefonisch contact.
- Het is mogelijk om een inburgeraar bij wijze van proef op een traject te plaatsen.
- Voor iemand die beperkt beschikbaar is (bijvoorbeeld door wisselende diensten) en niet in een standaardtraject past, wordt een individuele oplossing gezocht.

### 1.4 De intake heeft een breed karakter

- Inburgering wordt gezien als een onderdeel van een breder beleid gericht op integratie en participatie en in de intake wordt de relatie gelegd met deze aspecten.
- Aspecten die tijdens de intake aan de orde kunnen komen: persoonsgegevens, gegevens partner/kinderen, kinderopvang, eventuele belemmeringen (zoals gezondheid, financiële problemen, sociale en/of psychische problematiek), beschikbaarheid, sociale vaardigheden, opleiding (in eigen land en in Nederland), talen, betaalde en onbetaalde werkervaring, hobby's, motivatie, ontwikkelingskansen en -mogelijkheden, gewenst uitstroomniveau, doelperspectief, behoefte aan coaching en/of maatschappelijke begeleiding.
- Nagegaan wordt of de huidige leefomgeving of interesses voldoende mogelijkheden bieden om de Nederlandse taal te oefenen.
- In de intake wordt gebruik gemaakt van instrumenten die ook andere terreinen dan inburgering beslaan, zoals WWB of maatschappelijke participatie. Denk aan de Participatielader (toegepast door Rotterdam) of de Participatie Roos (zie Arnhem).

## 1.5 Er is en breed aanbod en gedifferentieerde aanpak

- Er is aanbod op verschillende tijden (overdag/s avonds/weekend) en locaties (beperkte reistijd); er wordt rekening gehouden met de lestijden van basisscholen (voor ouders met schoolgaande kinderen) en er is de mogelijkheid van e-learning.
- Er wordt rekening gehouden met verschillen in leerstijl en tempo; er is differentiatie naar intensiteit van de lessen en duur van de trajecten.
- Minimaal alle profielen binnen de Wi kunnen worden aangeboden: Werk, OGO<sup>5</sup>, Staatsexamen I en II en Geïntegreerd Traject/Taalkennis voorziening<sup>6</sup>. Er is een brede keuze mogelijk wat betreft de duale invulling van de trajecten. Er kan gebruik worden gemaakt van participatiebevorderende activiteiten, zoals fietscursussen, Taalmaatjes en ontmoetingsactiviteiten. Er is een wijkgericht aanbod, in samenwerking met wijkvoorzieningen en gericht op participatie in de wijk. Het aanbod van re-integratievoorzieningen (WWB) kan worden ingezet.
- Er is kinderopvang geregeld via aanbieders of er is ondersteuning bij het regelen van de kinderopvang. Als reguliere kinderopvang niet mogelijk is, wordt met de inburgeraar samen gezocht naar een manier om dit probleem op te lossen.
- Er wordt ondersteuning geboden als er belemmeringen zijn. Indien nodig wordt hiervoor eerst tijd gegeven en vindt na een bepaalde afgesproken tijd weer een oproep plaats voor het inburgeringstraject.
- Er is samenwerking met professionele en vrijwilligersorganisaties voor hulpverlening of participatiebevorderende activiteiten, zoals maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, vluchtelingenwerk, UWV WERKbedrijf, scholen, organisaties van migranten, culturele verenigingen et cetera.
- Er is overleg met werkgevers over de wijze waarop het inburgeringstraject van werknemers zo goed mogelijk gestalte kan krijgen.

## 1.6 Er is een korte doorlooptijd en een beperkt aantal contactmomenten

- Er wordt een vooronderzoek uitgevoerd voor de oproep voor de intake plaats vindt. (Zie Lelystad)
- Er is een open inloop met direct daaraan gekoppeld een intakegesprek.
- In sommige gemeenten vindt de educatieve toets direct aansluitend plaats aan de administratieve intake. Bij andere gemeenten wordt tijdens de administratieve intake direct een afspraak gemaakt voor de toetsing.
- Er zijn korte lijnen tussen de intaker, toetsende organisatie, collega's die de WWB uitvoeren en taalaanbieders. Communicatie vindt rechtstreeks plaats via telefoon en e-mail of persoonlijk, wanneer men op de zelfde locatie is gehuisvest.
- Er is controle op de tijd die verstrijkt tussen aanmelding bij de aanbieder, opstellen van een trajectplan en de daadwerkelijke start. Er is een terugmeldverplichting voor de aanbieder, als dit niet binnen de gewenste tijd lukt en de mogelijkheid om zonodig een andere aanbieder in te schakelen.

---

<sup>5</sup> Opvoeding, Gezondheid, Onderwijs

<sup>6</sup> Twee nieuwe examenprofielen zijn het profiel Participatie en het profiel Zelfstandig Ondernemerschap.

- Belemmeringen om met een traject te starten, kunnen snel worden weggenomen, bijvoorbeeld door praktische oplossingen voor de kinderopvang en goede mogelijkheden voor doorverwijzing als hulpverlening nodig is.

### 1.7 De kwaliteit van de intake wordt bewaakt

- Er is een expliciet kwaliteitsbeleid geformuleerd en belegd bij bepaalde medewerkers of een afdeling. Er zijn regelmatige evaluaties van het intakeproces, de resultaten en de werkwijze die leiden tot verbeteringen. Er is een korte lijn tussen beleidsontwikkeling en uitvoering. Beleid toetst de voorstellen aan de inzichten van uitvoering en uitvoering koppelt praktijkervaringen terug. Er is de mogelijkheid voor uitvoerende medewerkers om zelf verbeteringsvoorstellen aan te dragen en uit te werken.
- Er is controle door een senior of kwaliteitsmedewerker van beschikkingen, adviezen en rapporten op juistheid maar ook om verbeterpunten op te sporen.
- Er is inhoudelijke ondersteuning en deskundigheidsbevordering voor de intakepersoneel, bijvoorbeeld door:
  - o Een vraagbaak waar zij terecht kunnen met vragen die ze niet zelf kunnen oplossen (interne kwaliteitsmedewerker, senior, externe bron);
  - o De beschikbaarheid van cursussen en trainingen, zoals intakemethodiek, gesprekstechniek, coaching en advisering, cliëntbenadering, kennis van de sociale kaart en gebiedsgericht werken;
  - o Casuïstiekbespreking met collega's, geformaliseerd om gezamenlijk tot één lijn te komen en informele contacten tussen collega's over de inhoud van het werk.
- Er is een helder functieprofiel voor intakepersoneel / klantmanagers inburgering. Nieuwe medewerkers krijgen een helder inwerkprogramma en begeleiding gedurende inwerkperiode waarin de werkwijze en methodiek wordt aangeleerd.
- Er is sturing op de caseload van intakepersoneel en klantmanagers inburgering ten aanzien van aantallen klanten, verhouding administratie/klantcontact en dergelijke.
- Het beleid wordt (pro)actief ontwikkeld: bijvoorbeeld welke consequenties heeft het feit dat de doelgroep steeds meer uit inburgeringsbehoeftegenen bestaat in plaats van inburgeringsplichtigen? Wat zijn de consequenties en welke kansen biedt de invoering van het Participatiebudget en Persoonlijk Inburgeringsbudget?
- Er zijn duidelijke afspraken over contractbeheer. De feedback van uitvoerders wordt betrokken bij de beleidsontwikkeling en het opstellen van het programma van eisen bij een nieuwe aanbesteding.

### 1.8 De intake gaat over in casemanagement

- De inburgeraar heeft vanaf het eerste gesprek tot het einde van het traject zoveel mogelijk met één contactpersoon bij de gemeente te maken. Bij voorkeur is degene die de intake doet ook de klantmanager inburgering. Tussen Inburgering en WWB zijn afspraken over het casemanagement.

- De trajectaanbieders koppelen terug over de passendheid en uitvoerbaarheid van het trajectadvies en eventuele bijstellingen in het trajectplan. Er vindt overleg plaats met trajectaanbieders om praktische en organisatorische problemen op te lossen, zowel op het niveau van opdrachtgever/opdrachtnemer maar ook op individueel niveau tussen docenten en klantmanagers inburgering.
- De klantmanager inburgering krijgt informatie over de voortgang door middel van groeps- en individuele rapportages van de aanbieder, door telefonisch en e-mailcontact met de aanbieder. De klantmanager grijpt in wanneer stagnatie dreigt en onderzoekt met de inburgeraar (en aanbieder) waardoor deze veroorzaakt wordt. Eventueel wordt verwezen naar andere organisaties (bijvoorbeeld hulpverlening) wanneer dit nodig blijkt. Er is voorzien in de mogelijkheid van een driegesprek tussen inburgeraar, uitvoerder (docent of begeleider) en klantmanager inburgering.
- Groepscasemanagement is een methode om de voortgang van een gehele groep te monitoren en tijdig problemen in de voortgang te signaleren (zie Arnhem).

#### 1.9 Er is een afweging met betrekking tot het al dan niet uitbesteden van (onderdelen van) de intake

- Werving van zowel inburgeringsplichtigen als -behoefteigen. Bij de vraag over wel of niet uitbesteden is een belangrijk aspect wie voldoende kennis heeft over de doelgroep en over succesvolle wervingsstrategieën. Maatschappelijke organisaties die van oudsher met deze doelgroep(en) werken of aanbieders die hebben aangetoond over succesvolle wervingsstrategieën te beschikken, kunnen hier een grotere of kleinere rol in spelen.
- Het administratieve deel van de intake (waaronder niet alleen het oproepen, de doelgroepbepaling en het geven van advies en informatie valt maar ook het krijgen van inzicht in de behoeften, wensen en mogelijkheden van de inburgeraar) kan worden uitbesteed aan organisaties die de nodige kennis en ervaring met de doelgroep in huis hebben.
- De educatieve intake (afname TIWi<sup>7</sup>) wordt door gemeenten om redenen van objectiviteit uitbesteed aan een onafhankelijke toetsingsorganisatie of juist in eigen hand gehouden. Andere gemeenten vinden het juist praktisch om de trajectaanbieder de TIWi te laten uitvoeren.
- De uitvoering van het casemanagement ligt vaak in het verlengde van de intake. Degene die de (administratieve) intake doet, wordt ook vaak de klantmanager van de inburgeraar.

---

<sup>7</sup> Toolkit Intake Wet inburgering, een set toetsen waarmee het startniveau ten aanzien van de vaardigheden Lezen, Luisteren, Schrijven, Spreken/Gesprekken van de inburgeraar wordt vastgesteld. Ook kan met de TIWi vastgesteld worden of en in hoeverre een inburgeraar gealfabetiseerd is en wat de mate van Taalleerbaarheid is. Daarnaast heeft de TIWi instrumenten om vast te stellen wat de meest geschikte route naar inburgering is.



- In alle gevallen is aandacht nodig voor een de inbedding van de uitbestede taken binnen het werkproces inburgering: goede communicatie tussen gemeente en uitvoerder over de individuele inburgeraar, kort houden van doorlooptijden en beperken van het aantal contactmomenten, controle op de kwaliteit van de uitvoering, feedback van de uitvoerder en contractbeheer.

## 2 Voorbeeld functieprofiel intaker

### 2.1 Vooraf

De gemeenten hebben hun profielschets voor de functie van intaker / klantmanager inburgering gegeven. Deze beschrijvingen plus onderdelen uit het competentieprofiel dat de gemeente Schiedam heeft opgesteld in het kader van een pilot Participatiebudget<sup>8</sup> hebben we gebruikt om een functieprofiel op te stellen waaruit blijkt welke competenties en vaardigheden verwacht mogen worden van de persoon die de inburgeringsintake doet.

In de praktijk blijkt de invulling van deze functie van gemeente tot gemeente te variëren. Zoals in de inleiding opgemerkt wordt bijna altijd de taak van intaker en die van klantmanager inburgering in één persoon gecombineerd. Vandaar dat deze taken ook in dit functieprofiel gecombineerd zijn. Andere varianten zijn echter ook mogelijk, zoals een combinatie met werving en een combinatie met de uitvoering van de educatieve intake (het afnemen van toetsen). Als deze taken ook aan de intaker / klantmanager inburgering worden toegedicht heeft dat uiteraard effect op de gevraagde competenties. In dit voorbeeldprofiel zijn deze echter niet opgenomen.

Dit profiel beperkt zich ook tot de inburgeringsintake en gaat nog niet uit van de geïntegreerde intake waarbij bijvoorbeeld de intake voor de WWB en Inburgering (gedeeltelijk) samenvallen. Het voorbeeld van Schiedam heeft deze breedte overigens wel. Ook competenties die vanuit een organisatiebelang algemeen van alle medewerkers verwacht mogen worden, zoals integriteit en collegialiteit, zijn hier niet opgenomen.

### 2.2 Functie: Intaker/klantmanager inburgering

#### **Taken:**

- Het geven van informatie en advies aan (potentiële) inburgeraars;
- Intakes verzorgen en trajectadviezen opstellen;
- Motiveren, stimuleren, coachen en zonodig sanctioneren van (potentiële) inburgeraars;
- Klantmanagement gedurende het inburgeringstraject uitvoeren;
- Het onderhouden van contacten en opbouwen van een netwerk met relevante organisaties;
- Rapporteren en monitoren met betrekking tot de voortgang van individuele inburgeraars;
- Rapporteren en signaleren met betrekking tot de voortgang van taakstellingen.

---

<sup>8</sup> Andersson Elffers Felix, PIEKEN in Schiedam; Kader pilot integraal klantmanagement en integrale intake Participatiebudget, Utrecht, maart 2009

**Opleidingsniveau:**

HBO werk- en denkniveau

**Kennis:**

- Kennis van en ervaring met uitvoering van relevante wet- en regelgeving met betrekking tot de Wet inburgering, Wet Werk en Bijstand en participatiewetgeving in bredere zin;
- Kennis van en inzicht in participatie remmende en stimulerende factoren bij de doelgroepen van Inburgering;
- Kennis van het mogelijke aanbod voor inburgeraars. Men dient te weten waarin de verschillende inburgeringstrajecten zich van elkaar onderscheiden (inhoud, aanpak), maar men weet ook wat de andere mogelijke bouwstenen zijn waaruit een aanbod opgebouwd kan zijn, bijvoorbeeld vanuit de basiseducatie, re-integratie en welzijn;
- Kennis van de sociale kaart, specifiek met betrekking tot die organisaties en instellingen die ondersteunend kunnen zijn bij de participatie van de doelgroep en bij het wegnemen van belemmeringen. (Denk aan schuldhulpverlening, maatschappelijk werk, jeugdzorg, maar ook sportverenigingen, welzijnsinstellingen, maatjesprojecten et cetera.)

**Competenties:***Gerichtheid op de inburgeraar*

Dit blijkt uit:

- Het onderzoeken van de behoeften van de inburgeraar door middel van snel en goed doorvragen en daarbij zowel de behoefte op korte als lange termijn inzichtelijk krijgen;
- Binnen de mogelijkheden van de regelgeving en de doelstellingen van de gemeente zo goed mogelijk tegemoet komen aan de wensen en behoeften van de inburgeraar;
- Maatwerk leveren voor de inburgeraar en daarbij actief gebruik maken van de eigen regelruimte;
- Aan de inburgeraar uitleggen wat hij/zij wel en niet voor de inburgeraar kan betekenen en hierover duidelijke afspraken maken;
- Zich een voorstelling kunnen maken van hoe acties en maatregelen bij de klant overkomen, lering trekken uit tevredenheid en klachten van de klant en op basis hiervan (verbeter)acties ondernemen.

*Overtuigingskracht*

Dit blijkt uit:

- Het zoeken naar manieren om de inburgeraar te motiveren en stimuleren tot deelname aan een inburgeringstraject, waarbij zowel gebruik gemaakt wordt van het verplichtende karakter van de wet als van de intrinsieke motivatie van de inburgeraar;
- De inburgeraar stimuleren tot een zo hoog mogelijk niveau van inburgering en participatie;
- Samenwerkingspartners en collega's kunnen enthousiasmeren tot het leveren van maatwerk en het inzetten van een zo breed mogelijk aanbod;
- Overtuigen op basis van een realistische voorstelling van zaken.

### *Oordeelsvorming*

Dit blijkt uit:

- Doorvragen totdat voldoende informatie is verkregen om de situatie van de inburgeraar adequaat te kunnen beoordelen;
- Tot realistische beoordelingen komen op basis van gegevens en mogelijke handelwijzen;
- De situatie van de klant beoordelen en het trajectadvies met feitelijke gegevens onderbouwen;
- Een zo goed mogelijke inschatting van capaciteiten, mogelijkheden en competenties van de klant;
- Beslissingen heroverwegen wanneer omstandigheden of ontwikkelingen daartoe aanleiding geven.

### *Inventiviteit*

Dit blijkt uit:

- Creatieve oplossingen zoeken voor problemen die klanten ondervinden om te participeren;
- Zoeken naar creatieve werkwijzen als het gaat om het verbeteren van werkprocessen;
- Optimaal benutten van de ruimte die de wet- en regelgeving biedt;
- Buiten de vastliggende paden durven kijken, snel inspelen op mogelijke oplossingen en hierbij partners betrekken.

### *Resultaatgerichtheid*

Dit blijkt uit:

- Het matchen van vraag en aanbod, beter of sneller dan verwacht;
- Tijdig ingrijpen wanneer doelen niet bereikt worden;
- De inburgeraar aanspreken op een gebrek aan voortgang en hierover afspraken maken; eventueel sancties opleggen;
- Goed kunnen plannen en organiseren.

### *Betrouwbaarheid*

Dit blijkt uit:

- Het nakomen van afspraken, zowel naar de klant, naar collega's als naar partners;
- Zorgvuldigheid als het gaat om de administratie van gegevens.

### 3 Casusbeschrijving Rotterdam: Meer regie en de diepte in

Prognose 2009	5.023
---------------	-------

#### 3.1 Organisatie van de inburgering en intake

De uitvoering van de inburgering is in Rotterdam verdeeld tussen het Centraal Inburgeringsloket (hierna CIL) voor de niet-uitkeringsgerechtigde inburgeraars (inclusief de werkenden) en de Werkpleinen voor de uitkeringsgerechtigden (er zijn vijf Werkpleinen in Rotterdam). Deze casusbeschrijving gaat over de inburgeringsintake van de *niet-uitkeringsgerechtigden (nuggers)* in Rotterdam, dus over de werkwijze binnen het CIL. Rotterdam laat de toetsing (educatieve intake) door onafhankelijke organisaties doen. Er zijn drie toetsingsbureaus. De werving van de inburgeringsbehoefigen (vrijwillig inburgeraars) is neergelegd bij de trajectaanbieders.

##### *Centraal Inburgeringsloket*

In totaal bestaat het Centraal Inburgeringsloket uit 60 medewerkers, onderverdeeld in drie teams, die belast zijn met werving, administratieve intakes en de monitoring tijdens het traject. Een team bestaat uit zes tot tien klantmanagers, circa vijf medewerkers klantmanagement en een kwaliteitsmedewerker en staat onder leiding van een teamleider. De klantmanagers voeren de intakes uit en de trajectbegeleiding. De medewerkers klantmanagement hebben een administratieve rol zoals het achteraf controleren van het intakeformulier en het verzorgen van de registratie in het klantvolgsysteem. De kwaliteitsmedewerker fungeert als vraagbaak voor de klantmanagers binnen het team. Een vierde, teamoverstijgende kwaliteitsmedewerker, vormt de schakel tussen beleid en uitvoering en de teams onderling. Het geheel staat onder leiding van het afdelingshoofd Centraal Inburgeringsloket.

- *Centraal Inburgeringsloket voor niet-uitkeringsgerechtigden*
- *Werkpleinen voor uitkeringsgerechtigden*
- *Toetsing door onafhankelijke bureaus*
- *Een team van vier kwaliteitsmedewerkers*

##### *Relatie andere afdelingen*

Het CIL is een onderdeel van de dienst SoZaWe (Sociale Zaken en Werkgelegenheid). SoZaWe voert wetten, regelingen en maatregelen van bestuur uit op het terrein van de sociale zekerheid, maatschappelijke zorg, werkgelegenheid en inburgering. Als gemeentelijke dienst heeft SoZaWe een belangrijk aandeel in de ontwikkeling en uitvoering van het stedelijke sociale beleid van de gemeente Rotterdam, met name op het gebied van werk, inkomen en zorg. Hoofdthema daarbij is het (weer) zelfredzaam maken van de burgers waar dit mogelijk is.

Zoals hiervoor vermeld, ontvangen uitkeringsgerechtigde inburgeraars de dienstverlening van het Werkplein. Het CIL verzorgt wel de administratieve afhandeling van de inburgering van uitkeringsgerechtigden (handhavingstermijnen, registratie in ISI<sup>9</sup>). De uitvoering van de inburgering voor deze twee doelgroepen vindt dus niet geïntegreerd plaats. Dit heeft als gevolg dat het voor een potentiële inburgeraar niet altijd duidelijk is waar deze zich moet melden, bij het CIL of bij het Werkplein. Ook bleek tijdens een observatie bij het CIL dat deze taakverdeling voor organisaties die inburgeraars doorverwijzen niet altijd duidelijk is.

In Rotterdam bestaan naast de centrale gemeente, 11 deelgemeenten die samen met lokale (wijk)netwerken een belangrijke rol spelen bij de werving, doorgeleiding en participatie van de doelgroep. In een aantal van deze deelgemeenten liggen zogenaamde Vogelaarwijken, die behoren tot de prioriteitsgebieden als het gaat om inburgering.

Om de samenwerking tussen Werkpleinen en CIL te organiseren zijn er vanuit het CIL vaste contactpersonen benoemd voor de medewerkers van de Werkpleinen die binnen hetzelfde deel van de stad actief zijn. Daarnaast zijn op de Werkpleinen vaste klantmanagers benoemd die zich met inburgering en de klantgroep hiervoor bezighouden. Door deze vaste contactpersonen voor een bepaald gebied, kan er ook vanuit de deelgemeente(n) en de lokale netwerken sneller een brug geslagen worden naar CIL/Werkplein en omgekeerd.

- *Vaste contactpersonen vanuit CIL -> Werkpleinen;*
- *Specifieke klantmanagers bij de Werkpleinen voor uitkeringsgerechtigden die inburgeren.*
- *Gebiedsgerichte werkwijze*

Het inburgeringsbeleid valt onder een andere dienst, namelijk JOS (Jeugd, Onderwijs en Samenleving), die zich elders in de stad bevindt. Dat betekent dat de beleidsformulering op een relatief grote afstand staat van de uitvoering. Er is een programmamanager aangesteld om deze afstand te overbruggen.

#### *Aantal stappen en contactmomenten tijdens de intake*

De klant (potentieel inburgeraar) wordt schriftelijk uitgenodigd voor een intakegesprek en er worden een klantdossier en een aanmeldingsbrief voor de taalleertoets aangemaakt. Wanneer een klant niet reageert op de uitnodiging, wordt een tweede uitnodiging verstuurd. Men kiest daarvoor dan meestal een ander dagdeel, in de veronderstelling dat het wellicht op het voorgestelde moment niet uitkwam. Degenen die naar aanleiding van een signaal uit het BPI werden opgeroepen en dan nog niet reageren, worden in een later stadium opnieuw opgepakt. Als het gaat om inburgeringsbehoefte, dan nodigt men soms nog een keer uit en/of koppelt terug naar aanbieder of de organisatie die de inburgeraar geworven heeft.

*Herhaalde oproep op ander dagdeel dan de eerste oproep, levert hogere opkomst op.*

<sup>9</sup> Informatiesysteem Inburgering, het landelijke databestand waarin resultaten van de Wi worden geregistreerd.

Tijdens het intakegesprek vult de klantmanager het intakeformulier in en overhandigt de aanmeldingsbrief voor de taalleertoets aan de taaltoetsers. De gemeente heeft het zo georganiseerd dat de taalleertoets direct aansluitend aan het intakegesprek wordt afgenomen. Het gebeurt ook dat een klantmanager nog een vervolgspraak maakt met de potentiële deelnemer, omdat er nog vragen overblijven die op dat moment niet beantwoord kunnen worden.

*Taalleertoets direct na de administratieve intake.*

De klantmanager stelt aan de hand van de gegevens uit de intake en de taalleertoets vervolgens een advies<sup>10</sup> op voor het traject en stuurt dit met een kopie van de resultaten van de taalleertoets naar de desbetreffende aanbieder. De aanbieder doet geen toets meer, maar houdt hooguit een eigen intake- of aanmeldgesprek. De aanbieder stelt het trajectplan op. Wanneer de inburgeraar dit accepteert, ondertekenen de aanbieder en inburgeraar het trajectplan. De klantmanager krijgt ook een exemplaar en ondertekent het ook.

Indien de klant inburgeringsplichtig is en het aanbod van de taalaanbieder accepteert, stuurt de klantmanager een handhavingsbeschikking met de voorwaarden van het aanbod. Indien de klant afziet van een aanbod wordt ook een handhavingsbeschikking verstuurd naar de klant. Inburgeringsbehoeftigen ondertekenen een overeenkomst, wanneer zij een aanbod van de gemeente aannemen.

Er is ook een open spreekuur bij het CIL. Wanneer iemand zich hier meldt, wordt het klantdossier later aangemaakt. Indien mogelijk wordt direct de taaltoets afgenomen. Zo niet, dan wordt hiervoor een afspraak gemaakt op een andere dag. De klantmanager die het open spreekuur heeft gedaan zorgt voor de aanwezigheid van de juiste formulieren bij de juiste personen.

*Open spreekuur*

De medewerker klantmanagement bekijkt achteraf of het intakeformulier volledig is ingevuld. Bij onvolledigheid gaat deze terug naar de klantmanager. Tevens verzorgt de medewerker klantmanagement de registratie in het klantvolgsysteem.

### *Doorlooptijden*

Doelstelling doorlooptijd intake – start traject: zes weken

Tussen intake en aanmelding bij de taalaanbieder zou maximaal drie weken mogen liggen en vervolgens heeft de aanbieder drie weken om een trajectplan op te stellen en het traject te starten. In de praktijk worden deze doorlooptijden niet gehaald. Het CIL wil daarom meer regie nemen over de start en voortgang van het traject. Dit is één van de aandachtspunten in het overleg met de aanbieders.

<sup>10</sup> Zie bijlage 2 voor de terminologie die de verschillende gemeenten hanteren.

### *Ondersteunende ICT-toepassingen*

De correspondentie op klantniveau met de aanbieders wordt nog uitsluitend schriftelijk gedaan. Op dit moment sluiten de verschillende systemen van de gemeente en de aanbieders niet op elkaar aan, maar wellicht dat er in de toekomst een digitale werkwijze kan worden gehanteerd. Als klantvolgsysteem wordt IW3 gebruikt, waarin de klantmanager de voortgang kan registreren en volgen en waaruit managementinformatie gehaald kan worden. Rotterdam ondervindt problemen bij de aansluiting tussen IW3 en ISI.

### *Werving*

De mensen op de lijsten in BPI worden uitgenodigd voor een intakegesprek, voor zover ze nog niet geslaagd zijn voor het inburgeringsexamen. Bijzonder in Rotterdam is dat de werving van de behoeftigen in principe bij de taalaanbieders is neergelegd. De aanbieders melden degenen die ze geworven hebben aan bij het CIL voor een intake en krijgen deze na de intake weer terug voor het traject. Het blijkt dat de opkomst bij de intakegesprekken onder degenen die door de aanbieders geworven zijn, veel hoger is dan onder de groep die rechtstreeks door de gemeente op basis van het BPI benaderd wordt. In de praktijk blijkt dat de aanbieders vooral inburgeringsplichtigen werven.

- *Werving behoeftigen door aanbieders*
- *Succesvolle werving Polen*

Een goed voorbeeld van geslaagde werving is de benadering van de Poolse doelgroep. Door een initiatief van iemand uit de gemeenschap is er een grote groep Polen geworven. Men vindt het belangrijk open te staan voor dit soort kansen en samenwerking. Zo zal men ook deelnemen aan een grote informatiemarkt gericht op Polen. In de toekomst wil men steeds meer outreachend gaan werven en de doelgroep opzoeken op vindplaatsen.

## 3.2 Inhoud van de intake

### *Methoden*

Om zoveel mogelijk laagdrempelig en flexibel te zijn, houdt de gemeente een deel van de intakes in de wijken (op locatie van een taalaanbieder). Ook worden er intakes in de avond gehouden. De overige intakes vinden plaats op de locatie van het CIL, gelegen in het centrum van Rotterdam. Er wordt voor gezorgd dat er tijdens de intake (of dat nu centraal is of in de wijk, overdag of 's avonds) een taalleertoetsers aanwezig is, zodat de intake en de toetsing aansluitend plaats kunnen vinden. Er wordt gebruik gemaakt van een standaardintakeformulier. Er zijn verder geen specifieke toetsen die afgenomen worden en er worden geen specifieke interviewtechnieken toegepast. Voor de niveaubepaling wordt gebruik gemaakt van de TIWi-toets.

- *Intakes in de wijken*
- *Intakes in de avond*
- *Intakes bij de aanbieders*

In het intakegesprek wordt aangesloten bij het taalniveau van de klant en bij een taal die ze begrijpen, indien nodig met behulp van een collega (het team van klantmanagers is zeer divers wat betreft etnische herkomst) of een tolk (tolkentelefoon). Ook zijn er sinds kort folders in diverse talen beschikbaar, iets wat de klantmanagers erg nuttig vinden.



Het is ook mogelijk dat iemand uit het netwerk van de inburgeraar die wel voldoende Nederlands spreekt, meekomt naar de intake. Maar men is ook beducht voor de invloed die bijvoorbeeld een Nederlands sprekende partner kan hebben op de intake. De partner kan een positieve invloed hebben als tolk en stimulator, maar soms bestaat ook het vermoeden dat de partner niet objectief vertaalt en de inburgeractiviteiten juist niet toejuicht. In dat geval zal de klantmanager de partner niet uitnodigen om aanwezig te zijn bij eventuele vervolgesprekken.

- *Folders in eigen taal*
- *Gebruik tolkentelefoon*
- *Beroep op anderstalige collega's*
- *Beducht voor filtering informatie door 'tolk' uit eigen netwerk*

#### *Breedte en diepte van de intake*

Tijdens de intake worden in ieder geval de standaardstappen afgehandeld, namelijk:

- Bepalen doelgroep;
- Bepalen vrijstelling en ontheffing;
- Wel of geen aanbod;
- Verstrekken van informatie.

Maar de intake gaat zeker ook in Rotterdam verder dan het bespreken van de rechten en plichten. Het gaat ook om meer persoonlijke zaken, die van invloed kunnen zijn op het inburgeringstraject en de uiteindelijke effectiviteit van de inburgering. Het gaat bijvoorbeeld om meedenken door de klantmanager om eventuele belemmeringen om een traject te volgen op te lossen. Belemmeringen die veel voorkomen zijn huisvesting (vooral als het gaat om mensen met een generaal pardon), kinderopvang en zwangerschap. Als mensen zich bijvoorbeeld geremd voelen om te spreken en te weinig gelegenheid hebben om Nederlands te spreken, verwijzen klantmanagers hen wel door naar een buurthuis, om meer contacten met Nederlandstaligen te krijgen. Als kinderopvang of zwangerschap aan de orde is, bewaken de klantmanagers vooral ook de termijnen; men let er op dat iemand toch op tijd start.

Ondanks dat er nu ook al één intakeformulier is, wil men de intake verder standaardiseren en meer focussen op het effect. Daartoe wordt een uitgebreider intakeformulier ontwikkeld (het huidige formulier heeft de omvang van één A4), in samenwerking met de klantmanagers en de kwaliteitsmedewerkers. Het doel is een verdieping op alle onderdelen. Men wil op die manier meer te weten komen over de achtergrond van de klanten, bijvoorbeeld welke talen men eventueel spreekt en welke werkervaring men (zowel in het thuisland als hier) heeft.

#### **Startniveau op de participatieladder (Intakeformulier)**

- Trede 6**  
Betaald werk
- Trede 5**  
Betaald werk met ondersteuning
- Trede 4**  
Onbetaald werk
- Trede 3**  
Deelname georganiseerde activiteiten
- Trede 2**  
Sociale contacten buiten de deur
- Trede 1**  
Geïsoleerd

Ter ondersteuning van de intake wil men de participatieladder inzetten en er wordt dan ook met belangstelling gekeken naar de uitkomsten van de pilots die hiermee zijn uitgevoerd.

Belangrijk onderwerp tijdens de intake is de kinderopvang. Hoewel de wachtlijsten voor kinderopvang al wel zijn gedaald, is het vaak nog wel een knelpunt. De taalaanbieders dienen in ieder geval voor de inburgeringsplichtigen kinderopvang aan te bieden, maar dat bieden ze niet op iedere locatie. Tijdens de intake wordt gekeken naar eventuele mogelijkheden via het Loket Kinderopvang (dat op dezelfde locatie zit als het CIL) of via de aanbieders.

*Aanbieders verzorgen kinderopvang; klantmanagers bieden ondersteuning bij regelen van kinderopvang.*

In het intakegesprek proberen de klantmanagers ook in te spelen op de motivatie van de inburgeraar. Belangrijke motiverende factoren zijn de kinderen en de portemonnee, zo is de ervaring. Er wordt gerefereerd aan het feit dat het belangrijk is om je kinderen te kunnen ondersteunen bij hun schoolopleiding. Maar ook de financiële voordelen, zoals de mogelijkheid om door te stromen naar betaald werk of juist anderszins, het risico van een boete worden onder de aandacht gebracht. Overigens blijkt uit de praktijk dat de dreiging van een boete die over enkele jaren geëffectueerd zou kunnen worden, minder goed werkt.

*Motivatie ligt bij de kinderen en de portemonnee*

De klantmanagers ervaren het trajectaanbod nu als beperkt. De enige variatie zit in feite in de duur van de trajecten, die drie, zes, twaalf of achttien maanden kunnen duren, afhankelijk van het startniveau en leermogelijkheden van de inburgeraar. Ook is het staatsexamen een mogelijkheid. De inburgeringstrajecten die via het Werkplein worden aangeboden zijn dual (gericht op re-integratie) maar de trajecten via het CIL vaak nog niet. In het verlengde van de verdieping op de intake wil men echter meer maatwerk kunnen bieden, passend bij de ontwikkeling van de inburgeraar. Er is dan ook behoefte aan meer diversiteit in het aanbod, iets wat in een volgende aanbesteding gerealiseerd moet worden.

Nu doet de klantmanager een voorstel voor de duur van het traject. Inburgeraars die geworven zijn door één van de aanbieders zien deze inburgeraar in principe weer terug voor het traject. De andere inburgeraars kiezen zelf een taalaanbieder. De keuze is vaak afhankelijk van praktische redenen, zoals bekendheid met de locatie, vervoersmogelijkheden, lestijden (avond) en aanwezigheid van kinderopvang. De klantmanagers willen (nog) beter in kaart krijgen wat de specifieke kenmerken zijn van de verschillende aanbieders en locaties, zoals de mate van zelfstudie, de grootte van de school en bijvoorbeeld toegankelijkheid voor gehandicapten. Dan kunnen zij de inburgeraars nog beter adviseren bij hun keuze.

### *Casemanagement*

In principe heeft de inburgeraar met één klantmanager te maken, van intake tot aan het eind van het traject. Met de invoering van de Wi hebben de klantmanagers echter veel minder regie op de trajecten gekregen dan zij voorheen (onder de WIN<sup>11</sup>) gewoon waren. Het CIL wil deze regie weer terugpakken, waar het de niet-uitkeringsgerechtigde inburgeraars betreft. Dit begint bij een verdieping van de intake, een aanbod op maat en het volgen van de inburgeraar tot een volgende stap op de participatieladder is gezet.

*De regie terugnemen!*

Op dit moment ligt de eerste verantwoordelijkheid bij verzuim en voor het tegengaan van verzuim bij de aanbieder. Ook wordt er een verzuimmelding verstuurd naar de klantmanager, die eventueel actie onderneemt.

### *Effectiviteit van de intake*

Tot voor kort was de effectiviteit van de intake laag, gemeten aan het aantal mensen dat niet voor een intake kwam opdagen. Dit geldt vooral de potentieel inburgeringsplichtigen die uit het BPI-bestand werden uitgenodigd en de inburgeringsbehoefigen die zonder verder contact door het CIL zijn benaderd. Echter, wanneer kandidaten via andere kanalen worden geworven (bijvoorbeeld via Frontlijn, Taalaanbieders, zelforganisaties en dergelijke) ligt de respons op uitnodigingen behoorlijk hoger, tot soms wel 80 - 90 % respons. Men werkt aan verbeteringsacties om de effectiviteit te vergroten en de no-show te verlagen. De klantmanagers hebben zelf gedurende een bepaalde periode kunnen experimenteren om te ondervinden wat wel goed werkt en wat niet. Zo is men er toe overgegaan om een naam en telefoonnummer in de brief te vermelden en werkt men weer met folders in de eigen taal. Voor de langere termijn wil men veel investeren in het gebiedsgericht werken waarbij de klantmanagers in nauwe afstemming met deelgemeente(n) en aldaar functionerende netwerken, trachten mensen uit onze doelgroep te verleiden.

- *Naam en telefoonnummer bevorderen opkomst bij intakes*
- *Effectiviteit verhogen door gebiedsgericht werken*

Als we kijken naar de acceptatie van de trajectadviezen door de taalaanbieders, dan is de intake vrij effectief. Over het algemeen zijn de aanbieders tevreden over het advies en maken ze een passend trajectplan.

Het verzuim tijdens trajecten ligt laag, rond de 10% en wordt veroorzaakt door zaken als ziekte, zwangerschap, verhuizen en sterfgevallen in de familie. Het gebeurt uiteraard ook dat de cursus toch niet bevalt, maar dat komt relatief minder vaak voor. De acceptatie van de trajectadviezen is daarmee bij de inburgeraar ook goed. Overigens zal JOS (de dienst die het beleid ontwikkelt) een onderzoek organiseren naar de tevredenheid onder de klanten.

---

<sup>11</sup> Wet Inburgering Nieuwkomers

### 3.3 Randvoorwaarden

#### *Programma van eisen trajectuitvoerders*

Geconstateerd is dat het huidige aanbod te weinig ruimte voor maatwerk biedt. Vandaar dat dit meer aandacht zal krijgen bij de nieuwe aanbestedingsronde voor taalaanbieders en taalleertoetsers. Momenteel vinden de eerste oriëntaties plaats. De bedoeling is om op basis van de inbreng van diverse uitvoerders, beleidsmakers en beslissers een raamwerk van eisen te formuleren. Naast maatwerk is een andere verbetering om één aanbesteding te doen voor zowel de uitkeringsgerechtigden als niet- uitkeringsgerechtigden. Tenslotte zullen in de nieuwe aanbesteding méér en prominenter afspraken omtrent doorlooptijd en bewaking worden gerealiseerd en telt de bereidheid van de taalaanbieder om in de directe nabijheid van de klant een aanbod te organiseren zwaar mee.

#### *Locatie*

De intake vindt zowel centraal plaats als lokaal in de wijken, vaak op locaties van de taalaanbieders. Het voordeel van de intake bij de taalaanbieder is dat de klant gelijk kennismaakt met de leslocatie. In de toekomst wil men de drie teams geografisch over de stad verdelen, zodat de klantmanagers nadrukkelijk binnen de lokale (wijk)netwerken gaan acteren. Dit houdt in dat ook de intakes veel vaker in de wijk plaats zullen vinden.

#### *Kwaliteitsbeleid*

Ieder team heeft haar eigen kwaliteitsmedewerker ten behoeve van coaching en als vraagbaak/specialist. Teamoverstijgend is er een kwaliteitsmedewerker die de eenduidige werkwijze bewaakt, gewenste nieuwe werkwijzen ondersteunt, knelpunten signaleert en in samenwerking met de teamleiders en het afdelingshoofd de vertaalslag maakt van beleid naar de uitvoering.

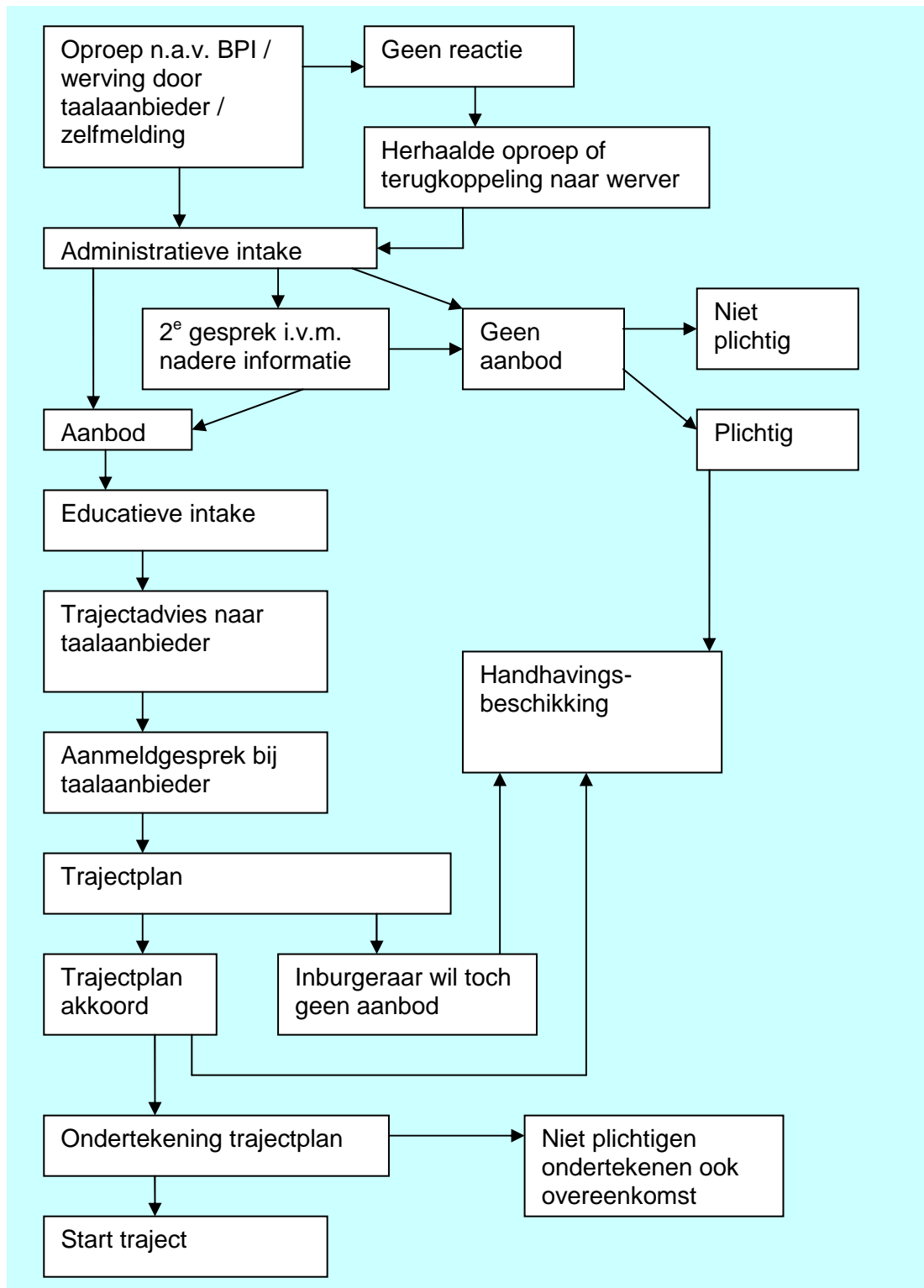
Ieder team is verantwoordelijk voor één of twee vaste taalaanbieders als het gaat om de monitoring van de kwaliteit van de aanbieders. Op deze manier heeft elk team een bijna compleet zicht op de betreffende taalaanbieder. Dit neemt niet weg dat de klant zelf een aanbieder mag kiezen, dus het gaat niet voor 100% op.

Voor de klantmanagers zijn er interne cursussen, zoals cliëntbenadering en omgaan met agressie (hoewel agressie nauwelijks aan de orde is). Men is volop bezig om scholing en training voor de medewerkers te verbeteren, bijvoorbeeld door aandacht te geven aan gesprekstechnieken. Ook zal er een koppeling plaatsvinden met gebiedsgericht werken: klantmanagers worden aan een wijk of deelgebied van de gemeente gekoppeld en moeten ook goed op de hoogte zijn van de sociale kaart in dat gebied.

## **WAT OPVALT IN ROTTERDAM**

- **Educatieve intake (taalleertoets) vindt direct aansluitend plaats aan de administratieve intake en door onafhankelijke bureaus;**
- **Deskundige en betrokken medewerkers die, ondersteund door kwaliteitsmedewerkers, graag de regie willen pakken;**
- **Het outreachend benaderen van specifieke doelgroepen, zoals Polen zorgt voor grotere wervingskracht en gemotiveerde klanten;**
- **Werving door aanbieders;**
- **Intakes worden op locaties in de wijk gehouden en eventueel ook in de avond;**
- **Loket Kinderopvang in dezelfde locatie als het Centraal Inburgeringsloket;**
- **Taalaanbieders verplicht om kinderopvang te verzorgen;**
- **Veel aandacht voor versterking regie en kwaliteit, met een sterk accent op wijkgericht werken en maatwerk.**

Het intakeproces in Rotterdam in schema



## 4 Casusbeschrijving Arnhem: Continu beter!

Prognose 2009	660
---------------	-----

### 4.1 Organisatie van de inburgering en intake

#### *Team inburgering*

De gemeente Arnhem kiest ervoor om de intake én de toetsing zelf te doen. Het team Inburgering van de gemeente Arnhem voert de inburgeringsintake uit, alvorens de inburgeraars worden overgedragen aan de taalaanbieders. Zowel het team Inburgering als de taalaanbieders werven potentiële inburgeraars.

<i>Gemeente Arnhem doet administratieve intake én educatieve intake (toetsing) zelf.</i>
--

Het team Inburgering bestaat uit front-officemedewerkers, casemanagers, kwaliteitsmedewerkers en een expertisemedewerker. De front-officemedewerkers voeren de termijnen in het systeem in en houden zich bezig met de werving van potentiële inburgeraars. Tevens beheert iedere front-officemedewerker een caseload van klanten die wel inburgeringsplichtig zijn, maar die geen traject via de gemeente Arnhem volgen (onder andere inburgeraars die het aanbod hebben geweigerd of inburgeraars die niet op gesprek zijn verschenen). Zij nodigen na een jaar de inburgeraar uit op gesprek om hem/haar te wijzen op de plichten en te informeren naar de voortgang.

De casemanagers doen de intake, de doorverwijzing naar de taalaanbieders en houden de voortgang van de trajecten in de gaten. De kwaliteitsmedewerkers zijn verantwoordelijk voor de kwaliteitsbewaking op uitvoerend niveau en de expertisemedewerker is een procesmanager die verantwoordelijk is voor werkuitzetting en werkbeheersing van de casemanagers, vernieuwingen implementeert en onder andere actief is bij de ontwikkeling van de wijkgerichte inburgering.

Grootte van het team:

- vier front-officemedewerkers;
- twaalf casemanagers;
- twee kwaliteitsmedewerkers;
- één expertisemedewerker;
- één afdelingshoofd;
- één afdelingsassistent.

<i>Expertisemedewerker slaat brug tussen uitvoering en beleid, heeft de regie op de werkvoorraad van de casemanagers en heeft ontwikkelfunctie.</i>
---

Binnen het team wordt een onderscheid gemaakt tussen casemanagers inburgering die zich bezighouden met de bijstandsgerechtigde inburgeraars (Werktoeiders Inburgering) en de casemanagers inburgering die zich bezig houden met de overige inburgeraars (niet-bijstandsgerechtigden).

#### *Relatie met andere afdelingen*

Het team inburgering behoort tot de sector Werk & Inkomen, welke behoort tot de dienst Inwonerszaken. De verantwoordelijkheid voor het inburgeringsbeleid ligt bij het team Strategie van de afdeling Inwonerszaken. Juridische ondersteuning wordt geboden door het team Juridische Zaken binnen de dienst Inwonerszaken.

*Werktoeiders Inburgering houden zich bezig met bijstandsgerechtigde inburgeraars.*

#### *Het werkproces niet-bijstandsgerechtigden*

De front-office levert iedere maand (nadat de doelgroep is bepaald) voor iedere casemanager, op basis van het BPI, zelfmelders en door instanties (Sociale Dienst/UWV) aangeleverde klanten, een door de expertisemedewerker vastgesteld aantal dossiers aan waarmee de casemanager aan de slag gaat. Dit gebeurt één keer per maand en de casemanager plant de intakegesprekken zelf in en verstuurt een uitnodigingsbrief. De casemanager schat daarbij van tevoren in of er een tolk nodig is. De brief is in het Nederlands en vermeldt bij verplichte inburgering dat niet meewerken een boete kan opleveren.

In Arnhem vindt in het eerste gesprek de inburgeringsdiagnose plaats (inburgeraar en zijn/haar persoonlijke situatie/omgeving in beeld krijgen door aan te haken op de intrinsieke motivatie). In een dialogovorm komen zo ook de feitelijke gegevens in beeld. Ook vindt een deel van de toetsing plaats (spreektoets en eventueel toetsing op analfabetisme). Een enkele keer worden alle toetsonderdelen individueel direct in het eerste gesprek afgenomen, maar meestal wordt in het eerste gesprek een vervolgspraak gemaakt voor een groepstoets die dan binnen één week plaatsvindt. In alle gevallen wordt dus de nodige snelheid gerealiseerd. De groepstoets wordt gepland door de afdelingsassistent en vindt plaats in groepen van tien inburgeraars. 's Ochtends worden in de groep de toetsen voor de leerbaarheid, taalvaardigheid en schrijven afgenomen. 's Middags volgt de luistertoets en de leestoets, die individueel worden afgenomen. De taaltoets wordt dus door de gemeente zelf uitgevoerd. Alle casemanagers zijn gecertificeerd om de toetsen af te nemen.

*In eerste gesprek vindt al deel van de toetsing plaats.*

Aan het einde van de toetsingsdag kunnen er drie dingen gebeuren. Het trajectplan<sup>12</sup> wordt 1. Besproken en meegegeven, 2. Besproken in een tweede gesprek of 3. Per post gestuurd naar de inburgeraar. Volgens de formele procedure zou het trajectplan in een tweede gesprek met de inburgeraar besproken moeten worden. Omdat men een inhaalslag op de aantallen te starten trajecten wilde realiseren, werd zo'n tweede gesprek tot voor kort slechts in situaties van absolute noodzaak gearrangeerd.

<sup>12</sup> Zie bijlage 2 voor de terminologie die de verschillende gemeenten hanteren.



Nu er sinds het eerste kwartaal van 2009 weer meer aandacht is voor het persoonlijke contact en de uitgebreide intake, wordt de formele procedure vaker toegepast.

Met het tekenen van het trajectplan geeft de inburgeraar de casemanager de opdracht een traject in te kopen. Na acceptatie van het trajectplan wordt separaat een beschikking verstuurd, gedateerd op datum van ondertekening van het trajectplan. Indien de plichtige inburgeraar het trajectplan niet ondertekent en afziet van een aanbod, wordt een handhavingsbeschikking verstuurd waarin de termijnen vermeld staan. In dit geval neemt een jaar later een front-officemedewerker opnieuw contact op met de inburgeraar om de voortgang van de inburgering te bespreken. Het kan gebeuren dat een inburgeraar op dat moment aangeeft toch een aanbod van de gemeente te wensen. Diegene dient dan een motivatiebrief te schrijven waarin diegene duidelijk beschrijft op welke wijze de situatie is veranderd en hierop wordt vervolgens individueel beslist.

*Inburgeringsplichtigen die een aanbod weigeren krijgen na één jaar alsnog de gelegenheid een traject te accepteren. Sommigen doen dit ook inderdaad.*

De casemanager stuurt vervolgens een ingevuld klantprofiel, samen met toetsresultaten en trajectplan, naar de trajectaanbieder vergezeld van een opdracht om een scholingsplan te maken. De trajectaanbieder roept de inburgeraar op en stelt een scholingsplan op. Het scholingsplan wordt naar de casemanager gestuurd en deze stuurt het, bij akkoord, ondertekend terug naar de taalaanbieder. Vervolgens kan de inburgeraar met zijn taaltraject starten.

#### *Het werkproces bijstandsgerechtigden 'aan de poort'*

Het administratieve intakeproces voor bijstandsgerechtigde inburgeraars komt voor het grootste gedeelte overeen met de hierboven beschreven werkwijze voor niet-bijstandsgerechtigden. Toch is er wel een aantal verschillen tussen de beide processen:

- De bijstandsgerechtigde inburgeraar wordt direct na aanvraag van de uitkering door de front-office aangeleverd bij de werktoeleider inburgering. Er is dus geen maandelijkse verdeling van nieuwe intakes, maar een directe doorgeleiding. Dit geldt voor zowel de plichtige als de vrijwillige inburgeraars.
- De werktoeleider inburgering leidt de klant zo snel mogelijk toe naar reguliere of gesubsidieerde arbeid (via het matchingsteam) of een traject (bijvoorbeeld bij het arbeidstrainingscentrum). Indien blijkt dat de klant nog niet in staat is tot arbeid wordt de klant overgedragen aan een trajectbegeleider bij de gemeente. Dit is een nieuwe functie. De trajectbegeleider zorgt voor het inzetten van de nodige hulpverlening om zo eerst allerlei belemmeringen weg te nemen. Indien aan de orde doet de trajectbegeleider onderzoek naar mogelijke ontheffingen op het gebied van arbeid. Tevens blijft de casemanager Inburgering in beeld voor de inburgering.
- Werk gaat boven inburgering. De werktoeleider inburgering bepaalt het traject, waarbij een combinatie van inburgering en werk/re-integratie wordt gezocht.

*In pilot Inburgering door Werk doen casemanagers inburgering ook werktoeleiding.*

Bovenstaande betreft nog de pilot 'Inburgering door werk / Inburgeren aan de poort'. Met de pilot wordt beoogd dat de bijstandsgerechtigde inburgeraar voortaan nog maar met één contactpersoon richting re-integratie/inburgering te maken heeft. Hierdoor wordt de doelmatigheid vergroot, kortere doorlooptijden gerealiseerd en de inburgeraar wordt bij aanvraag WWB aan de poort meteen opgepakt. Ook kan men de dualiteit van de trajecten beter borgen en de bestaande expertise volledig benutten.

### *Doorlooptijden*

Norm maximale doorlooptijd: twee maanden

Arnhem hanteert twee maanden als maximale tijd voor de doorlooptijd. Als alles meezit, duurt de intake zeven weken van aanmelding tot start taaltraject. De inburgeraar heeft recht op een korte doorlooptijd. Soms kost het echter meer tijd om een goede, gedegen diagnose op te stellen en die tijd wordt dan ook genomen. Er wordt vanuit gegaan dat een goede diagnose zich terugbetaalt in een lagere uitval en waarschijnlijk een hoger slagingspercentage. Soms wordt het trajectaanbod opgeschort vanwege persoonlijke

omstandigheden. Wel wordt dan de inburgeringsplicht opgelegd en de Front-office handhaaft de klant. De inburgeraar is zelf verantwoordelijk om na afloop van een vooraf vastgestelde opschortingstermijn zelf contact op te nemen. In de inburgeraar dit niet doet, plant de casemanager hem in voor een gesprek en wordt opnieuw een aanbod gedaan.

*Opschorten trajectaanbod vanwege persoonlijke omstandigheden.*

Binnen de aanmeldingen wordt een prioriteitstelling aangebracht bij de intake met als doel een korte doorlooptijd te realiseren.<sup>13</sup> Zo worden de bijstandsgerechtigde potentiële inburgeraars direct na moment van aanvraag van de WWB-uitkering uitgenodigd voor de inburgeringsintake.

Hierbij wordt dus niet gewacht op het moment van toekenning van de uitkering en het geldt voor zowel vrijwillige als plichtige inburgeraars. Binnen de doelgroep niet-bijstandsgerechtigden is ook een prioriteitstelling aangebracht. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen plichtige nieuwkomers en vrijwillige inburgeraars. Bij de maandelijkse verdeling van aanmeldingen worden de plichtige nieuwkomers aangemerkt als 'spoed'. De casemanagers roepen deze mensen het eerst op voor de intake.

*Potentiële inburgeraars die een uitkering aanvragen worden direct doorgesluisd naar de inburgeringsintake.*

De aanbieder moet binnen vier weken na aanmelding het scholingsplan opsturen naar de casemanager. De casemanager stuurt het scholingsplan in maximaal vijf werkdagen ondertekend terug naar de aanbieder, dan wel reageert naar de taalaanbieder als het scholingsplan niet akkoord is.

<sup>13</sup> Volgorde van prioriteitstelling:

1. Nieuwkomers/Generaal Pardon'
2. WWB/UWV-opdrachtverstrekkingen
3. Zelfmelders
4. BPI-lijst/NUGgers

Er is een directe sturing op de caseload. Na invoering van de Wi is de normtijd voor de casemanager voor een intakeproces op acht uur gesteld. Rekening houdend met vrije dagen, ziekte, overleg et cetera is de caseload voor een fulltime medewerker op vijftien nieuwe klanten per maand gesteld. Dit zorgt echter voor een hoge werkdruk. Na onderzoek naar de verhouding administratiewerkzaamheden en daadwerkelijk klantcontact streeft de gemeente Arnhem ernaar om hierin een betere verhouding te krijgen door de caseload aan te passen. Het onderzoek heeft uitgewezen dat de caseload voor een fulltimer van 80 naar gemiddeld 70 klanten in bestand gaat, uitgaande van een continue instroom, doorstroom en uitstroom.

Onderzoek naar caseload

Het onvoldoende beschikbaar zijn van kinderopvangplaatsen levert soms een langere doorlooptijd op dan gewenst, voordat met een traject gestart kan worden. Ook de beschikbaarheid van werkende inburgeraars en de medewerking van werkgevers, of een partner die niet kan meekomen, maakt het plannen van afspraken soms lastig. Als het voor inburgeraars echt lastig is om een dag vrij te nemen voor de groepstoets, dan wordt soms direct na de intake de TIWi-toets afgenomen of een afspraak gemaakt voor een individuele toets.

#### *Ondersteunende ICT-toepassingen*

In Arnhem wordt gebruik gemaakt van Stratech als klantvolgsysteem. Stratech levert managementinformatie op over doorlooptijden en vorderingen. Punt van aandacht is de koppeling met het ISI. Bovendien heeft Stratech ook enkele beperkingen waardoor er via Excel enig lijstwerk bijgehouden moet worden door de casemanager. Dit wordt zoveel mogelijk beperkt gehouden.

#### *Werving*

Arnhem maakt veel werk van werving. In het verleden is veel gewerkt met publiekscampagnes en werden de wijken bezocht waar de potentiële inburgeraars wonen. Dit wordt voortgezet in 2009. De werving is gericht op vrijwillige inburgeraars. Momenteel wordt door middel van voorlichting en netwerkbevordering geïnvesteerd in het werven via andere organisaties in de keten, zoals het onderwijs en het maatschappelijk werk. Door middel van onderzoek probeert men de behoeften van de doelgroep in beeld te brengen.

Er zijn nu nog niet veel vrijwillige inburgeraars. Vijftien procent van de taaltrajecten is in principe vrijwillig (dat wil zeggen niet-inburgeringsplichtig), maar omdat het grootste gedeelte daarvan WWB'ers zijn voor wie het taaltraject een middel is naar arbeidsinschakeling, is de deelname van échte vrijwilligers nog laag.

Arnhem wil de vrijwillige inburgeraars niet zien als een aparte doelgroep, maar realiseert zich dat de wijze waarop je met een vrijwillige inburgeraar in gesprek gaat in de spreekkamer anders kan zijn. Het is vooral van belang om de potentiële inburgeraar zelf in te laten zien waarom het beter spreken, lezen en schrijven van de Nederlandse taal toegevoegde waarde kan hebben in zijn/haar leven.

Dat doe je door aan te sluiten op de intrinsieke motivatie van inburgeraar en het gesprek zodanig te beïnvloeden dat de inburgeraar zelf zijn eigen bezwaren wegneemt en zelf in beweging komt. De casemanagers worden getraind op methodiek en gesprekstechniek, om op basis van maatwerk deze nieuwe groepen goed te kunnen bedienen.

### **2007 invoering Wi en minder starters > 2008 versnelling > 2009 kwaliteitsslag**

*Wat zijn we ook alweer aan het doen? Aandacht voor kwaliteit!*

Arnhem had voor de invoering van de Wi een vrij brede aanpak van de inburgering onder de WIN. Met de komst van de Wi in 2007 is er veel tijd en energie gegaan naar de organisatie, de aanbesteding en samenwerking met de aanbieders en de doelgroepbepaling. De afdeling Inburgering heeft daarom in 2007 een stapje terug gedaan en de focus gelegd op scholing Wi/Rvi,<sup>14</sup> aanpassing werkprocessen et cetera. De contracten met aanbieders zijn ingegaan per 30 september 2007. De taakstelling van 660 op traject is dan ook niet gehaald.

Onder de oudkomers met een inburgeringsplicht, bevonden zich relatief veel analfabeten, die dus eerst een alfabetiseringscursus moesten volgen voor ze konden starten met het inburgeringstraject. Ook bleek dat door de inzet van de TIWi-toets analfabetisme beter herkend werd. Het alfabetiseringstraject is een voortraject op de inburgeringsvoorziening en telt dus niet mee als het om de taakstelling in het kader van de Wi gaat. Om de taakstelling over drie jaar toch te halen is er in 2008 een versnellingslag doorgevoerd. Er werden tijdelijk zes extra casemanagers ingezet om meer inburgeraars de intake te laten doen.

Eind 2008 vond een bezinning plaats op de inburgering. De aanleiding kwam zowel vanuit beleid als vanuit het team casemanagers zelf. In Arnhem wordt gewerkt aan een meerjarenbeleidsplan inburgering en integratie. De Inburgeragenda maakt daar onderdeel van uit. In de beleidsvisie wordt de "Roos inburgering, integratie en participatie" gepresenteerd (zie hieronder). Tegelijk ontstond vanuit de praktijk van de casemanagers de behoefte om aandacht te besteden aan de rol en opstelling van de casemanagers, de gesprekstechnieken en een meer uniforme benadering van inburgeraars. Deze bezinning heeft geleid tot een kwaliteitsslag met behoud van de taakstelling.

---

<sup>14</sup> Regeling vrijwillige inburgering

## 4.2 Inhoud van de intake

### *Methoden*

De intake vindt plaats in drie gedeelten:

1. Het intakegesprek door de gemeentelijke casemanager. Dit gaat over doelperspectief en het voordeel in laten zien (verleiden). Hierin wordt ook informatie over rechten en plichten gegeven maar dit voert niet de boventoon in het gesprek;
2. De toets, meestal in groepsverband, maar bij werkenden en analfabeten ook wel individueel. Hiervoor wordt de TIWi-toets gebruikt;
3. Het gesprek van de trajectaanbieder en de inburgeraar om het scholingsplan op te stellen.

Soms is er tussen stap twee en drie een gesprek over het trajectplan.

Er wordt niet vaak gebruik gemaakt van een tolk. Meestal komt de partner mee, die kan vertalen. Bovendien zijn er binnen het team ook zeer veel talen beschikbaar. Een aantal jaar geleden werden de klanten aan casemanagers toebedeeld die de moedertaal van de klant spreken.

*Geen automatische koppeling tussen intaker en inburgeraar op basis van de moedertaal.*

Nu is dat niet meer zo, omdat Turks sprekende casemanagers dan alleen maar Turkse inburgeraars zag. De casemanagers vinden de diversiteit juist interessant. Wel kan, indien nodig, hulp ingeroepen worden van een collega om te vertalen, of kan alsnog een tolk gebeld worden.

### *Breedte en diepte van de intake*

Het doel van het gesprek is om naast de informatie over rechten en plichten te geven, vooral de inburgeraar zelf in te laten zien wat het voordeel van inburgering is voor hem/haar zelf en om de inburgeraar zelf actief te laten worden, in beweging te krijgen. In het gesprek gaat het over wat iemand heeft gedaan en wil doen, waarna iedere keer wordt doorgevraagd naar het waarom. Na afloop wordt het klantprofiel ingevuld. Het wordt dus niet letterlijk als vragenlijst afgewerkt, en wordt niet meegenomen de spreekkamer in.

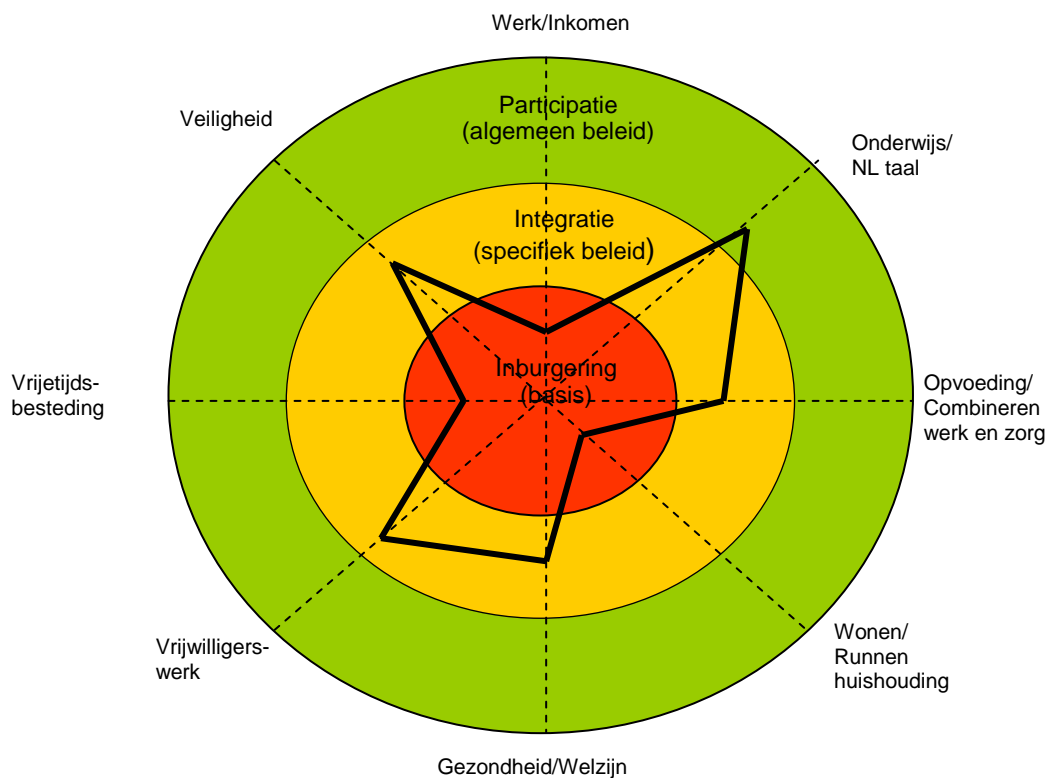
*Klantprofiel wordt pas na afloop van het gesprek gemaakt.*

Tijdens het intakegesprek komen verschillende leefgebieden (werk, gezin, sociale leefomgeving, hobby's, opleiding, toekomstdromen) aan bod en wordt een koppeling gemaakt met het beheersen van de Nederlandse taal en kennis van de gewoonten en gebruiken met de wensen en ambities die de inburgeraar heeft om te bereiken voor zichzelf en binnen de Nederlandse samenleving. Tevens wordt gevraagd naar de mogelijkheden om de huidige leefomgeving en interesses te gebruiken om de Nederlandse taal te oefenen en te gebruiken.

*Wat zijn iemands toekomstdromen?*

Met behulp van de 'Roos inburgering, integratie en participatie' wil men in de toekomst de aansluiting realiseren tussen inburgering en andere participatieterreinen. Het gebruik van de 'Roos' moet nog worden geïmplementeerd in de praktijk, maar tijdens de intakegesprekken worden al wel vragen gesteld om een beeld te krijgen van de verschillende leefgebieden van de inburgeraar. De Roos is een spinnenweb van een aantal leefgebieden waarop je kunt invullen hoe de klant in de verschillende leefgebieden staat. Het is daarmee een visuele presentatie van de inburgering, integratie en participatie van de klant.

*De Roos brengt leefgebieden in kaart.*



### De 'Roos inburgering, integratie en participatie' van Arnhem

De gemeente Arnhem kent vier taalaanbieders. De taalaanbieders zijn onderverdeeld naar 'Opvoeding, Gezondheid en Onderwijs' en werkgerichte taaltrajecten en naar regio (Noord en Zuid). De aard van het traject (OGO of Werk) wordt bepaald door de casemanager. In principe gaat de inburgeraar naar de aanbieder die in zijn regio actief is. Bij staatsexamen-1-training wordt toegeleid naar ROC Rijn IJssel, omdat deze de enige is die dit aanbiedt en de doelgroep is relatief klein.

In de visie van Arnhem is inburgeren maar een klein onderdeel van de gewenste integratie en participatie en is dus een stap op weg daar naar toe, een middel. Het huidige aanbod binnen inburgering is niet altijd sluitend op de behoeftes van de inburgeraars. Daarom maken de casemanagers wel gebruik van het bredere aanbod binnen de sector (re-integratie-instrumenten, ondersteunende instrumenten) en het regulier aanbod in de gemeente (WEB<sup>15</sup>, aanbod welzijnsinstelling Rijnstad, reguliere hulpverlening etc.) Dit alles kan tevens ingezet worden ná het behalen van het inburgeringsexamen.

*Mogelijk aanbod naast inburgering:*

- *Re-integratie-instrumenten (activering, loonkostensubsidies, scholing, training)*
- *Ondersteunende instrumenten,*
- *Aanbod uit WEB en welzijn*
- *Hulpverlening*

### *Casemanagement*

De casemanagers nemen de intake af en doen, bij de niet-bijstandsgerechtigden, ook de trajectbegeleiding. Bij de bijstandsgerechtigden vindt nu een pilot plaats om aanvraag van een uitkering en de mogelijke inburgering in een keer 'aan de poort' te laten plaatsvinden door de werktoeleiders inburgering. Die voeren vervolgens ook de doelmatigheid uit van de WWB-uitkering. Hierbij staan alle re-integratie-instrumenten (activering, loonkostensubsidies, scholing, training) van de gemeente ter beschikking.

Bijzonder is dat voor de OGO-trajecten groepscasemanagement is ingesteld. Per scholingsgroep wordt een casemanager toegewezen die de voortgang van de gehele groep in de gaten houdt en ook af en toe meedoet met de trainingen. Dit geeft korte lijnen in de communicatie tussen docent en groepscasemanager. De casemanager heeft beter zicht op wat er speelt in de groep, welke thema's groepsgewijs worden behandeld, hoe de groepsdynamiek zich ontwikkelt, hoe het staat met de presentie et cetera. Ook zijn er drie gesprekken tussen de docent, de casemanager en de inburgeraar.

*Groepscasemanagement voor de OGO-trajecten.*

### *Effectiviteit van de Intake*

Nieuwkomers gaan meestal vlotjes door de intake. Deze mensen zijn gemotiveerd en willen wat gaan maken van hun verblijf in Nederland. Een deel van de oudkomers is minder gemotiveerd. Zij hebben hun leven al ingericht en vinden de inburgering een last en niet een kans. Veel niet-inburgeringsplichtige allochtone vrouwen gaan niet in op het aanbod. Echter, het blijkt wel dat als ze toch doorzetten, dit vaak leidt tot een positief resultaat.

---

<sup>15</sup> Wet educatie en beroepsonderwijs

#### *Feedback van de trajectaanbieders*

Er zijn geen signalen van de trajectaanbieders dat de intake met toets zoals door de gemeente in een trajectplan uitmondt, niet werkbaar is voor de trajectaanbieders. Er is ieder kwartaal een regulier overleg met de aanbieders. Dit gebeurt door de twee accountteams die verantwoordelijk zijn voor deze contracten: een voor de Werktrajecten en een voor de OGO-trajecten. Wel is het zo dat zo nu en dan het scholingsplan niet aansluit op het trajectplan dat de gemeente had opgesteld. Dit betreffen uitzonderingen onder het motto: waar gewerkt wordt, worden foutjes gemaakt. Een van de trajectaanbieders heeft in het verleden wel eens door middel van een steekproef zelf een toets afgenomen om te kijken of de resultaten overeenkomen met die van de gemeente. En dat bleek overeen te komen.

*Twee accountteams zijn verantwoordelijk voor het reguliere overleg met de aanbieders.*

### 4.3 Randvoorwaarden

#### *Locatie*

De intake vindt plaats op het stadskantoor van de gemeente Arnhem.

#### *Kwaliteitsbewaking*

In Arnhem wil men zich continu verbeteren.

Daartoe wordt constant geïnvesteerd in de kwaliteit van het proces en de medewerkers:

*Continue kwaliteitsverbetering.*

- De Sonsbeek Methodiek Doorontwikkel Dag (januari en maart 2009), waarin in teamverband werd gekeken wat de taakopvatting is, wat de eigen invulling en (voor)oordelen zijn. Ook was er aandacht voor gesprekstechnieken als coaching en advisering;
- Als vervolg op de 'Sonsbeekdag' is er intern een werkgroepje dat op basis van de behoeften van de hele afdeling een planning maakt om in 2009 te werken aan de doorontwikkeling van de methodiek en de afdeling. Denk daarbij aan training (gesprekstechnieken/producttraining), individuele coaching, PEP-training (personal efficiency program), verdere doorontwikkeling van de diagnose, effectievere werkprocessen, kwaliteitsmeting doelmatigheid, doorontwikkeling sectorbreed klantprofiel;
- Casemanagers kunnen als gemeenteambtenaar beschikken over tal van cursussen en trainingen om het werk beter aan te kunnen;
- Regulier overleg met de vier aanbieders om korte lijnen te hebben en te kunnen bijsturen in de praktijk;
- Nieuwe collega's worden ingewerkt en naar cursussen gestuurd;
- Twee kwaliteitsmedewerkers en een expertisemedewerker die de kwaliteitsverbetering initiëren, ondersteunen en bewaken.

#### *Knelpunt: kinderopvang*

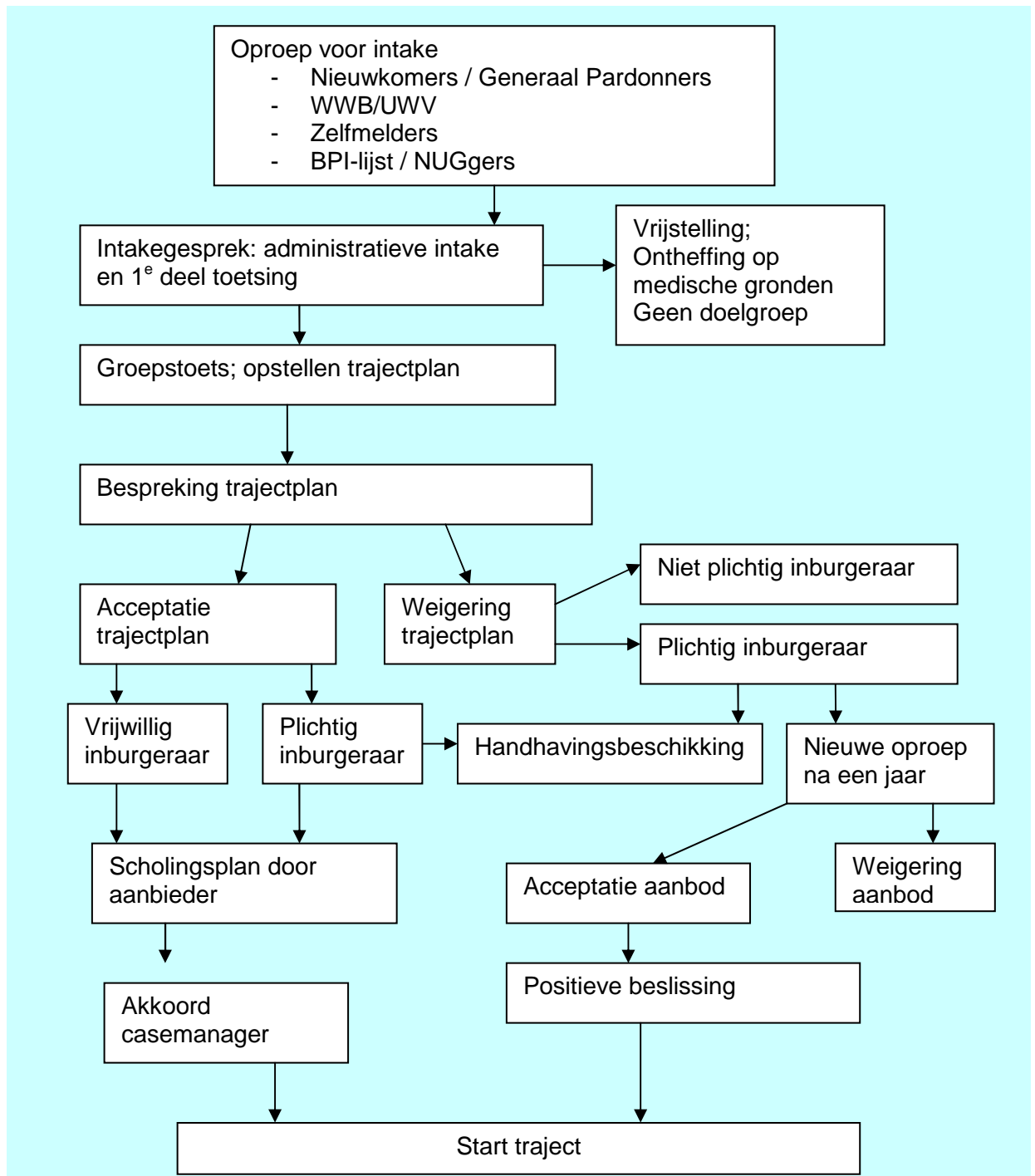
Er is onvoldoende passende kinderopvang beschikbaar.



## **WAT OPVALT IN ARNHEM**

- **Het aansluiten op de intrinsieke motivatie is leidend;**
- **Inburgering is onderdeel van een breder beleid gericht op Inburgering en Integratie (o.a. 'de Roos');**
- **Inburgering vraagt om voortdurende vernieuwing, het is een continu proces. Daarbij past het om niet te lang te studeren op een knelpunt, maar direct aan de slag te gaan met de oplossing;**
- **Gemotiveerde en bij de doelgroep en inburgering betrokken ambtenaren binnen het team;**
- **Een breed aanbod van scholing (bijvoorbeeld gesprekstechnieken, coaching en advisering) ter ondersteuning van de casemanagers, zodat ze kunnen groeien;**
- **De inrichting van de organisatie met een front-office, casemanagers en een expertisemedewerker die de brug slaat tussen beleid en praktijk;**
- **Groepscasemanagement voor de OGO-inburgeraar en een pilot 'Inburgering door werk' waarbij de Wi-casemanager ook de werktoeleiding doet;**
- **De casemanagers doen zelf de toetsing, deels al tijdens het intakegesprek.**

Het intakeproces in Arnhem in schema



## 5 Casusbeschrijving Alkmaar: Naar wijkgerichte intake en werving

Prognose 2009 319

### 5.1 Organisatie van de inburgering en intake

#### *INOVA*

De gemeente Alkmaar heeft de inburgeringsintake via subsidie uitbesteed aan INOVA, een onafhankelijke organisatie voor inburgering, re-integratie en vluchtelingenwerk. Deze organisatie is al lange tijd actief in Alkmaar en heeft veel ervaring met betrekking tot deze doelgroep.

*Administratieve en educatieve intake aan één organisatie uitbesteed.*

INOVA doet de intake en de aanmelding van niet-bijstandsgerechtigden voor het taaltraject. In het geval van een bijstandsgerechtigde geeft INOVA advies aan de betreffende klantmanager die vervolgens een taaltraject inzet.

#### *Relatie afdelingen gemeente*

De beleidsafdeling formuleert het inburgeringsbeleid, koopt de intake en de taaltrajecten in en voert de regie en het contractbeheer. De sector SozaWe (Sociale Zaken en Werkgelegenheid) voert het klantmanagement over de bijstandsgerechtigde inburgeraars.

#### *Aantal stappen en contactmomenten tijdens de intake*

INOVA ontvangt een lijst van de gemeente van uit te nodigen mensen. Tevens worden mogelijke inburgeringsbehoefteigen geworven en bekijkt INOVA het eigen archief (van oudkomers) om inburgeraars te werven. Als iemand de eerste keer niet komt opdagen op de afspraak, dan wordt er een tweede en, indien nodig, een derde uitnodiging gestuurd.

Tijdens het intakegesprek wordt vastgesteld of de inburgeraar al dan niet inburgeringsplichtig is. Verder wordt achterhaald wat het doel is van het inburgeren: waar moet het traject naar leiden? Werk of maatschappelijke participatie?

De TIWi wordt afgenomen op een andere dag en wordt ook uitgevoerd door INOVA. Deze duurt ongeveer 2,5 uur. Na deze toets komt de inburgeraar terug naar INOVA voor een acceptatiegesprek<sup>16</sup>. INOVA doet dan een aanbod en geeft advies en helpt bij de aanmelding voor de kinderopvang.

*Hulp bij aanmelding voor kinderopvang.*

<sup>16</sup> Zie bijlage 2 voor de terminologie die de verschillende gemeenten hanteren.

Op basis van de intake wordt een advies opgesteld in de vorm van een beschikking, termijnbepaling of melding aan de gemeente:

- Of* vaststelling of inburgeraar in aanmerking komt voor een gefaciliteerd aanbod;
- Of* kennisgeving aan de inburgeraar waaruit blijkt binnen welke termijn het inburgeringsexamen moet worden behaald (drieënhalf of vijf jaar);
- Of* beschikking waarin klant op grond van een medisch advies permanent of tijdelijk wordt ontheven van de inburgeringsplicht;
- Of* melding aan gemeente of overige betrokken instantie dat de klant niet op het intakegesprek is verschenen.

Ten behoeve van de monitoring worden deze gegevens geregistreerd in ISI en het registratieprogramma van INOVA. Binnen acht weken na aanmelding door INOVA wordt de inburgeraar geplaatst door de aanbieder.

### *Doorlooptijden*

Doorlooptijd intake – plaatsing op traject: maximaal tien weken
---

De doorlooptijd van het eerste intakegesprek tot aanmelding voor een taaltraject is tien werkdagen (twee weken). De aanbieder dient vervolgens binnen acht weken de inburgeraar te plaatsen. In de situatie dat het de aanbieder niet lukt iemand te plaatsen binnen acht weken, moet de aanbieder dat binnen twee weken na aanmelding laten weten aan INOVA, zodat er naar een andere aanbieder kan worden doorverwezen. Dus de maximale doorlooptijd van het eerste intakegesprek tot plaatsing op taaltraject is tien weken. Deze doorlooptijd wordt, afgezien van belemmeringen als regelen van kinderopvang, over het algemeen gehaald.

<i>Terugmeldverplichting voor aanbieder als deze niet tijdig kan plaatsen.</i>
--

### *Ondersteunende ICT-toepassingen*

Er is een cliëntvolgsysteem ingekocht (Mywise) om het intakeproces te ondersteunen, maar daar zijn technische problemen mee. De invoer van Mywise is sinds kort technisch mogelijk, echter het uitdraaien van managementinformatie en rapportages lukt nog niet. Er wordt hard gewerkt om de problemen op te lossen en men heeft er alle vertrouwen in dat dit ook gaat lukken.

### *Werving*

De inburgeringsplichtigen vanuit BPI zijn bijna allemaal op de intake geweest. Nu is men bezig met de werving van vrijwillige inburgeraars. Met name het wijkgericht werken moet een impuls geven aan de werving van vrijwillige inburgeraars. Alkmaar is bezig met de invoering van wijkgerichte inburgering. De wijkgerichte inburgering richt zich daarbij niet alleen op maatschappelijke emancipatie, maar ook op sociale integratie. Dit betekent dat men gestimuleerd wordt tot het volgen van een inburgeringsprogramma en met name tot het participeren in de wijk. De gemeente heeft als doelstelling om bewoners meer te betrekken bij bestaande buurtactiviteiten en initiatieven.

<i>Wijkgerichte werving en inburgering.</i>
---

De prioriteiten van INOVA liggen dan ook bij:

- werving van inburgeraars bij bestaande wijkinitiatieven en op straat;
- aansluiting bij en samenwerking met andere organisaties in de wijk;
- inburgeringsprogramma's op maat;
- duurzame participatie.

De intake van de vrijwillige inburgeraars vergt volgens Alkmaar een andere manier van benaderen. Het gesprek en de manier om hen te motiveren tot een taaltraject zijn toch anders. Het intakeformulier dat INOVA nu hanteert, is niet gericht op inburgeringsbehoefte. Verder wil INOVA samenwerken met onder andere welzijnsorganisaties. INOVA wil graag een (intake)instrument dat door iedereen gebruikt kan worden en dat over verschillende leefgebieden gaat, waaronder inburgering. De klant hoeft niet in de gaten te hebben met welke organisatie hij/zij te maken heeft. De intake moet breed geïntegreerd zijn met onder andere de welzijnsorganisaties en moet gaan over onder andere taal, sport, zorg, participatie en welzijn. INOVA denkt hiermee de intake en de werving effectiever te kunnen maken.

*Intake integreren met welzijnsaspecten.*

## 5.2 Inhoud van de intake

### *Methoden*

Het intakegesprek begint met het bespreken van de aanleiding voor het gesprek.

Dan wordt kort verteld hoe de Wet inburgering in elkaar zit.

Vervolgens worden verblijfsdocumenten en andere documenten bekeken en wordt bepaald of iemand inburgeringsplichtig is of niet.

Tevens wordt aandacht besteed aan de huidige werksituatie, opleiding, werkervaring en ambities. Bij uitkeringsgerechtigden wordt nadrukkelijk aandacht besteed aan de arbeidsmarktkansen van de inburgeraar. Bij niet-uitkeringsgerechtigden wordt afhankelijk van de persoonlijke situatie en ambitie nadrukkelijker aandacht besteed aan de ontwikkelingsmogelijkheden op het gebied van opvoeding, gezondheid en onderwijs.

Er wordt informatie verstrekt over het aanbod van de gemeente om naar school te gaan. Als de inburgeraar twijfelt of bijvoorbeeld met kinderopvang worstelt, kan het zijn dat er een tweede of zelfs een derde gesprek volgt. Vervolgens wordt de inburgeraar verteld dat er sprake is van een eigen bijdrage. Daar staat een bonus tegenover van dezelfde omvang als de eigen bijdrage, wanneer de inburgeraar deelneemt aan het examen.

### *Onderwerpen intake*

- *Taalniveau*
- *Leercompetenties*
- *Kennis Nederlandse samenleving*
- *Gezondheid*
- *Sociale situatie en zelfredzaamheid*
- *Sociale vaardigheden*
- *Toekomstperspectief opleiding*
- *Betaalde en onbetaalde werkervaring*
- *Motivatie*
- *Belemmerende factoren*
- *Arbeidsmarktkansen*
- *Ontwikkelings- en integratiekansen OGO*
- *Behoefte extra coaching of maatschappelijke begeleiding*

De intake geschiedt soms in de eigen taal, maar eigenlijk wordt dit alleen ingezet als hulpmiddel als dit noodzakelijk is. Het is geen standaardprocedure. De aanwezigheid van de partner kan soms lastig zijn in de interactie met de klant. Toch is het beter om de partner er wel bij te hebben, zodat deze goed geïnformeerd is en het traject ondersteunt. De partner moet vaak ook nog overtuigd worden van nut en noodzaak.

#### *Breedte en diepte van de intake*

In eerste instantie richt de intake zich op het vaststellen van de inburgeringsplicht en het bepalen van het meest passende taaltraject. Maar de intake gaat veel verder en kijkt ook naar arbeidsmarktkansen en naar ontwikkelingskansen en de eisen die daardoor aan het (duale) taaltraject moeten worden gesteld. Nog niet alle taaltrajecten zijn overigens dual, maar veel niet-uitkeringsgerechtigde inburgeraars lopen stage naast hun taallessen en de uitkeringsgerechtigde inburgeraars nemen deel aan een passend re-integratietraject.

Verlengde intake: de aanbieders hebben altijd zelf nog verdieping op de een intake. Soms wijken aanbieders af van het advies van INOVA en koppelen dat terug. Maar meestal wordt er niet afgeweken van het advies van INOVA; het gaat om uitzonderingen. Over 'grensgevallen' wordt eerst overlegd.

#### *Casemanagement*

INOVA volgt via rapportages hoe ver de inburgeraars zijn met hun examens. De aanbieder doet de begeleiding, maar in de praktijk blijkt dat mensen met vragen ook terugkomen bij INOVA. Als gevolg hiervan hebben INOVA en de aanbieders om de zes weken overleg naar aanleiding van de zaken die spelen op organisatorisch niveau (niet op individueel niveau), om in te kunnen spelen op de vragen die bij de inburgeraars leven.

Verder vindt de gemeente Alkmaar het van groot belang de inburgeraars ook na het examen te blijven begeleiden door middel van

*Vervolgtrajecten na het inburgeringsexamen.*

vervolgtrajecten. De focus ligt daarbij op taal, een noodzakelijk middel om te kunnen participeren. De gedachte is dat het inburgeringsexamen niet het einddoel is.

#### *Effectiviteit van de intake*

De inburgeraars van Alkmaar zijn over het algemeen goed gemotiveerd, zij blijven hun trajecten volgen. De mensen die niet willen of kunnen, starten meestal op voorhand geen traject.

Ook wil INOVA een tevredenheidsonderzoek doen, om de effectiviteit te kunnen meten en INOVA wil nog meer verschillende cursussen organiseren voor ná de inburgering ter ondersteuning van de integratie en participatie. Dat kunnen bijvoorbeeld ontmoetingsactiviteiten zijn of fietslessen.

### 5.3 Randvoorwaarden

#### *Programma van eisen trajectuitvoerders*

In de laatste aanbesteding van de trajecten is ingekocht op basis van drie percelen:

1. Staatsexamen (met name voor hoogopgeleiden, die de taal voldoende beheersen).
2. Geïntegreerde trajecten (beroepsopleidingen geïntegreerd met taaltraject).
3. Taaltraject naar inburgeringsexamen (al dan niet duaal), op basis van Werkprofiel en OGO-profiel.

In het kader van de duale trajecten wil de gemeente Alkmaar breder gaan inkopen en meer participatieve instrumenten zoals groepsfietslessen.

#### *Locatie*

De inburgeringsintake vindt plaats in het kantoor van INOVA, vlakbij het stadskantoor van de gemeente. Met de invoering van wijkgerichte inburgering zullen de intakes ook in de wijken uitgevoerd worden.

#### *Kwaliteitsbewaking*

Er zijn drie medewerkers aangesteld die allen beschikkingen en verslagen van de consultants controleren en toetsen. Het beeld van de uitvoering die de toetsers daarbij opdoen, levert een belangrijke input voor het management/directie, die veranderingen en verbeteringen initieert.

#### *Nieuwe ontwikkelingen*

INOVA vraagt zich af welke vragen te stellen aan de vrijwillige inburgeraars om ze te motiveren. Hoe kun je wijkgericht werven en motiveren? In de toekomst zal het vooral draaien om die vrijwillige inburgeraars. Er zijn niet veel zelfmelders; mensen zullen vooral moeten worden verleid. Het trajectaanbod kan dan ook niet van tevoren standaard worden ingekocht. Een gedeelte wil Alkmaar via INOVA inkopen. Onderzocht wordt of er groepsgewijs en op maat aanbod kan worden ingekocht in de woonomgeving van de inburgeraars. De intake zal dan ook niet meer alleen op kantoor van INOVA plaatsvinden, maar ook in de wijk in samenwerking met verschillende instellingen die in aanraking komen met de doelgroep (zoals het wijkservicepunt in de krachtwijk Overdie).

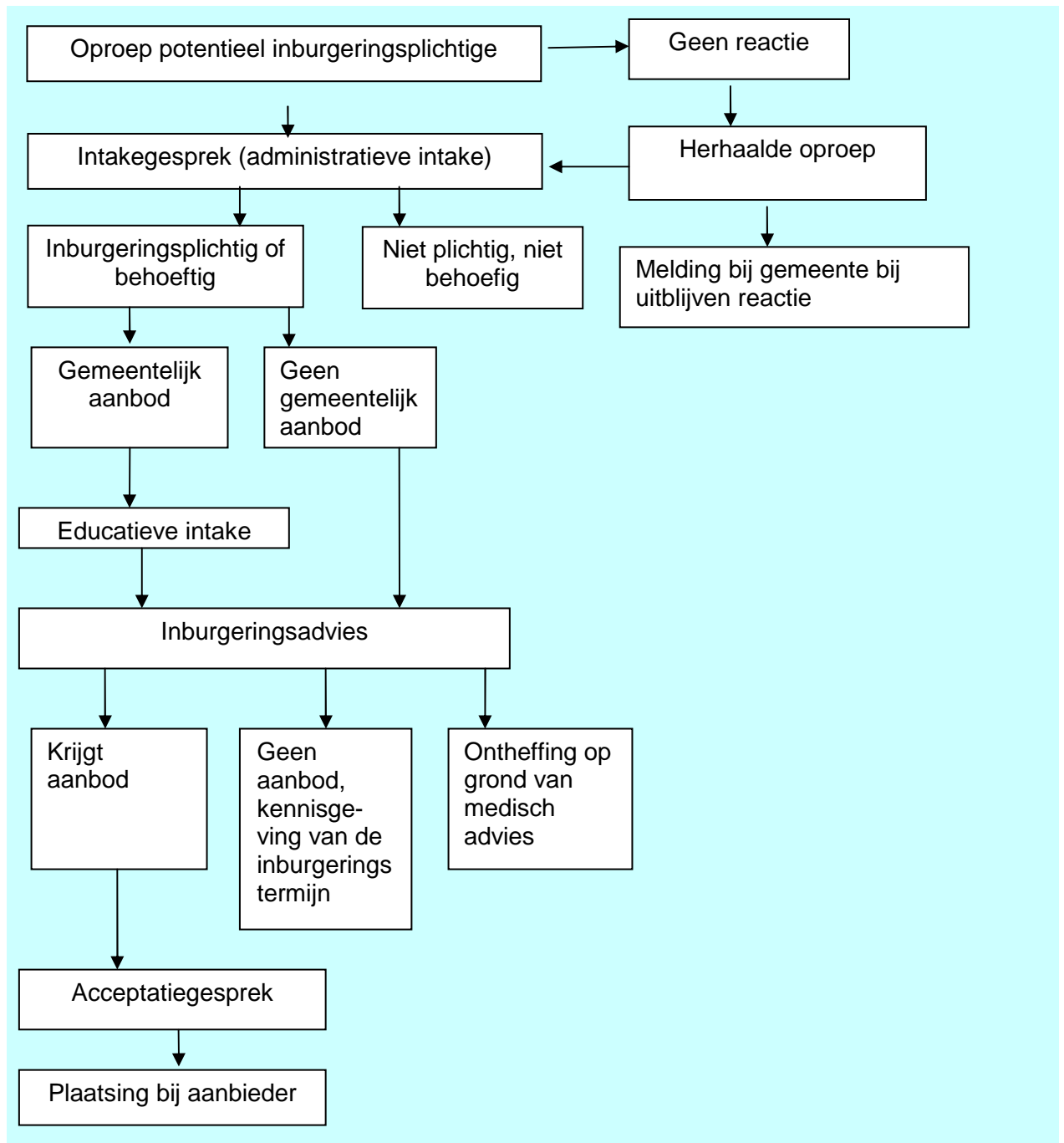
*Consequenties van wijkgericht werken*

## **WAT OPVALT IN ALKMAAR**

- **Intake en toetsing vinden plaats door een externe organisatie;**
- **Bonus ter hoogte van de eigen bijdrage bij deelname aan het inburgeringsexamen;**
- **De partner van de inburgeraar wordt nadrukkelijk betrokken en geïnformeerd over het traject;**
- **De nadruk komt steeds meer te liggen op de werving van vrijwillige inburgeraars. Dit heeft consequenties voor de inhoud van het intakegesprek;**
- **Alkmaar ontwikkelt wijkgerichte inburgering, waarop wordt aangesloten met de werving en intake;**
- **Men wil een intake-instrument ontwikkelen dat verschillende leefgebieden beslaat.**



Het werkproces in Alkmaar in schema:



## 6 Casusbeschrijving Lelystad: De inburgeraar verleiden

Prognose 2009	300 trajecten
---------------	---------------

### 6.1 Organisatie van de inburgering en intake

#### *Unit Inburgering*

De unit inburgering van de gemeente Lelystad bestaat uit vier klantbeheerders inburgering (deels deeltijd, deels óók WWB), één unitleider en administratieve ondersteuning. De klantbeheerders zijn in brede zin belast met de uitvoering van het inburgeringsbeleid. Het verzorgen van de intake is één van hun taken. Er is geen aparte functie voor intakers.

*Klantbeheerders inburgering en WWB binnen één afdeling en binnen één persoon.*

Opvallend in Lelystad is dat voor een deel van de potentiële inburgeraars de indicatiestelling rondom doelgroepbepaling, vrijstelling, ontheffing en inburgeringsvoorziening door de Stichting Voor Vluchtelingenwerk en Nieuwkomers Lelystad (hierna VVNL) wordt verzorgd. Omdat Lelystad in 2008 én meer mensen wilde laten beginnen aan de inburgering én hen sneller wilde laten starten, is een samenwerking aangegaan met de VVNL. In het verleden werd al samengewerkt met de VVNL. Deze organisatie kent een deel van de inburgerdoelgroep al en biedt daarom inhoudelijke meerwaarde. Overigens doet de VVNL niet alleen de indicatie van statushouders en Generaal Pardonners maar een 500-tal indicaties van potentiële oudkomers die uit het BPI worden gehaald. De verdeling is gemaakt op basis van het alfabet: de gemeente doet A-K en de VVNL L-Z.

*De intakes A-K zijn uitbesteed.*

#### *Relatie met andere afdelingen*

De Unit Inburgering is onderdeel van de afdeling Werk en Inkomen en daarbinnen valt het onder de teamleider Activering. De klantbeheerders zijn deels ook klantbeheerder voor WWB-klanten. Die combinatie maakt het eenvoudiger de uitkeringgerechtigde inburgeraar te ondersteunen. Fysiek zitten die onderdelen ook dicht bij elkaar waardoor informatie-uitwisseling is mogelijk is.

*Aantal stappen en contactmomenten tijdens de intake, zoals beleefd door klant*

- Lelystad heeft ervoor gekozen de intake te laten starten met een gedegen vooronderzoek, zodat de klantbeheerders feitelijk vóór het eerste gesprek al weten of de betrokkene inburgeringsbehoefstig of -plichtig is en of er aanleiding is voor ontheffing of vrijstelling. Het gesprek zélf levert dan zelden verrassingen op. Het vooronderzoek wordt gestart naar aanleiding van de BPI-signalen.  
*Door vooronderzoek nauwelijks nog verrassingen bij de intake.*
- Als het vooronderzoek is afgerond wordt de potentieel inburgeringsplichtige per brief opgeroepen voor de intake. Als deze niet reageert, wordt er een eerste en eventueel tweede herhalingsbrief gestuurd.
- De administratieve intake wordt in principe in één gesprek afgerond. In dit gesprek worden de persoonlijke gegevens geadmistreerd, de inburgeringsplicht vastgesteld, de inburgeraar gewezen op zijn plichten en er wordt advies en informatie verstrekt over de mogelijkheden (eigen bijdrage, aanbieders). Ook komt de thuissituatie aan de orde (wonen, werk, medische situatie). De klantbeheerders geven aan dat ze in dit gesprek allemaal op een manier die het beste past bij de klant én de klantbeheerder, de klant wil verleiden tot inburgeren.  
*Verleiden tot inburgering.*

In circa 500 gevallen wordt het administratieve intakegesprek door medewerkers van de VVNL gedaan. Indien de inburgeraar niet reageert op de VVNL-uitnodigingen, neemt de gemeente deze klant over en beboet eventueel; de VVNL kan dat natuurlijk niet. De VVNL doet zijn deel van de intake op een wijze die de gemeente Lelystad heeft vastgesteld en faciliteert via een specifiek 'intakeformulier VVNL'. Het gedeelte van de intake dat de VVNL doet is de doelgroepbepaling, de redenen voor ontheffing of vrijstelling en het trajectadvies. De resultaten van de intake worden (als extra kwaliteitscontrole) gecontroleerd door de klantbeheerders van de gemeente, voordat de volgende fase ingaat (de fase waarin de uitvoerder een toets doet en een trajectplan opstelt, zie hieronder).

Lelystad kent relatief weinig no-shows; mensen geven over het algemeen gehoor aan de oproepen. Indien ze voorkomen betreft het voornamelijk oudkomers die eigenlijk alleen aan de randen van werkdag kunnen komen voor een afspraak. Werkgevers werken niet altijd mee.  
*Weinig no-shows.*

- Het belangrijkste resultaat van de administratieve intake is een trajectadvies<sup>17</sup> waarin vier varianten zijn benoemd:

<sup>17</sup> Zie bijlage 2 voor de terminologie die de verschillende gemeenten hanteren.

<input type="checkbox"/> Inburgering en re-integratie naar regulier werk
<input type="checkbox"/> Inburgering en re-integratie naar maatschappelijke participatie
<input type="checkbox"/> Inburgering en re-integratie naar educatie
<input type="checkbox"/> Inburgering (sec)

Deze trajecten worden door twee aanbieders uitgevoerd. Beide aanbieders kunnen alle vier de mogelijkheden aanbieden. De klantbeheerders bepalen welke aanbieder wordt verzocht een aanbod te doen. Het verschil tussen de aanbieders is vooral de grote van de scholingsinstituten en daarmee de schaal waarbinnen één en ander wordt aangeboden.

- In het intakegesprek wordt vastgesteld welke uitvoerder de educatieve intake (TIWi) zal uitvoeren. De onderzoeken worden gelijkelijk verdeeld over de twee aanbieders (ieder 50%) zodat kwalitatieve vergelijking mogelijk is. De gemeente meldt deze personen aan bij de uitvoerder en deze nodigt vervolgens de inburgeraar uit. In een enkel geval moet de gemeente ingrijpen, omdat het de aanbieder tot drie of vier maal toe niet lukt om een afspraak te plannen. In 2009 is tot nu toe enkele malen actie ondernomen (veelal telefonisch, soms is dat schriftelijk), omdat een klant géén afspraak met de uitvoerder maakte. Het leidde in alle gevallen alsnog tot een afspraak en in enkele gevallen tot een boete. De aanbieder stelt op basis van de informatie van de gemeente en de TIWi-toets een trajectplan op en legt dit aan de gemeente voor.
- Op basis van het trajectplan van de aanbieder formuleert de gemeente een aanbod. Dit gebeurt in een zogenaamde aanbodsbrief die de klant kan ondertekenen indien hij/zij akkoord gaat met het aanbod. In de brief worden ook de voorwaarden genoemd zoals eigen bijdrage, doorlooptijd, de mogelijkheid én de consequenties van weigeren.
- Opvallend in Lelystad is de 'aanbodweigeringsbrief'. Als de inburgeraar ergens in de intake aangeeft dat hij geen aanbod wil van de gemeente, dan stuurt de gemeente deze brief. Dat kan gebeuren bij het niet gehoor geven aan de oproepen, bij de administratieve intake en bij het tekenen van de overeenkomst. In de brief bevestigt de gemeente dat de inburgeraar het gemeentelijk aanbod weigert, maar biedt de klant een maand bedenktijd om alsnog een aanbod te aanvaarden. Hier wordt bij verteld dat de inburgeringsplichtigen uiteindelijk zélf voor de kosten van een dure inburgeringscursus opdraaien. Bijna de helft van de 'weigeraars' komt uiteindelijk terug op hun besluit en aanvaardt alsnog het aanbod.

*Aanbodweigeringsbrief  
biedt maand bedenktijd.*
- Indien de inburgeraar akkoord gaat met het aangeboden trajectplan, moet de inburgeraar met de aanbieder van zijn traject ook nog een onderwijsovereenkomst sluiten. Deze overeenkomst bevat de 'gedragsregels' van de organisatie en staat los van het inhoudelijke aanbod.

- Als al het bovenstaande heeft plaatsgevonden start het traject.
- Tot slot stuurt de gemeente de officiële beschikking. Verplichte inburgeraars die geen aanbod accepteren, ontvangen uiteraard ook een beschikking.

### *Doorlooptijden*

Doorlooptijd intake – start traject: vijf weken

Er wordt gestuurd op trajecten die binnen vijf weken na de administratieve intake starten. Binnen drie weken moet de aanbieder het trajectplan opgesteld hebben en vervolgens zijn er nog twee weken om de laatste afstemming met klant te zoeken (aanvaarden en ondertekenen aanbodsbrief). Deze doorlooptijd wordt over het algemeen gehaald.

### *Ondersteunende ICT-toepassingen*

Het berichtenverkeer tussen ISI en GWS4ALL komt met de nodige vertraging op gang. Dit leidt tot dubbele invoer en inefficiënte registratie.

### *Werving*

Lelystad heeft (per juni 2009) nog ongeveer 500 mensen in het BPI staan. De gemeente heeft recent een plan ontwikkeld om de werving van inburgeringsbehoefte op te pakken. De nadruk ligt op duale trajecten en men probeert met een campagne de behoeftigen te 'verleiden'. Ook het maatschappelijk middenveld wordt hierbij betrokken. Zomer 2009 start de campagne en duurt twee à drie jaar. De ervaring in Lelystad leert dat deze doelgroep moeilijker te motiveren is.

*Wervingscampagne gericht op behoeftigen.*

### *Knelpunten organisatorisch*

- ICT-ondersteuning is contraproductief (dubbele invoer);
- Kinderopvang wordt door het gebrek aan reguliere plekken vaak opgelost met een beroep op inschakelen van mensen uit de omgeving (dit is meteen een leerpunt);
- Lelystad ervaart de mogelijkheden voor ontheffing en vrijstelling als belemmerend. Er wordt aangegeven dat er behoefte is aan ambtshalve vrijstelling, verkorte vrijstelling en korte routes naar keuringsartsen;
- De vaststelling of een inburgeraar eerst gealfabetiseerd moet worden, gebeurt door de aanbieder van deze alfabetiseringstrajecten.

### *Leerpunten organisatorisch*

- Uitbesteden, zoals in dit geval aan de VVNL, kan alleen als de werkmethode glashelder is (format). Dit is goed geregeld in Lelystad en dat is een absolute voorwaarde;
- Het kinderopvangknelpunt is door wijkgerichte benadering wellicht beter te bestrijden;

- De aanbodsbrief én de bedenktijd bij het weigeren van een aanbod lijken goed te werken;
- Het intensieve vooronderzoek verkleint het aantal verrassingen bij het eerste contact met de potentiële inburgeraar.

## 6.2 Inhoud van de intake

### *Methoden*

Tijdens de gemeentelijke administratieve intake wordt gebruik gemaakt van een standaard intakeformulier. Dit formulier wordt zowel door de gemeentelijke als door de VVNL-intakers gebruikt. De intake vindt plaats in het Nederlands. Meestal lukt dit goed. De inburgeraar kan iemand meenemen die het Nederlands goed spreekt. Dit wordt aangemoedigd. Binnen het team zijn veel talen aanwezig. Het team heeft behoefte aan een Engels Wi-jargonlijst om met name Midden-Europese klanten beter te kunnen bedienen. De aanbieder maakt voor de educatieve toets gebruik van TIWi.

*Standaardintakeformulier voor alle intakes.*

### *Breedte en diepte van de intake*

In de intake komt de persoonlijke situatie van de inburgeraar aan de orde. Het intakeformulier heeft onder meer vragen over de gezondheid en leefomstandigheden van de inburgeraar. Nagegaan wordt of er belemmeringen zijn om een inburgeringstraject te volgen en of de inburgeraar extra ondersteuning nodig heeft. Vanaf zomer 2009 wil Lelystad de intake voor de behoeftigen verbreden, zodat meerdere participatie-vraagstukken aan de orde komen en de ondersteuning ook uit diverse onderdelen kan bestaan.

Geprobeerd wordt om aan te sluiten bij de beschikbaarheid van de deelnemer. Dit betekent dat bijvoorbeeld ook in de avonduren lessen gevolgd kunnen worden. In de praktijk is dit een knelpunt.

In Lelystad gebruiken de klantbeheerders het intakegesprek vooral om de inburgeraar te motiveren voor deelname aan een traject. Daarbij kiezen ze niet als eerste de invalshoek van de rechten en plichten, maar juist de persoonlijke benadering en het verleiden. Om inburgeraars te verleiden of over te halen tot inburgeren, werkt men met positief labelen en benoemt men alle voordelen van het volgen en behalen van een traject.

*Techniek van positief labelen.*

### *Casemanagement*

In Lelystad doet de klantbeheerder die de intake heeft uitgevoerd ook de trajectbegeleiding. Een inburgeraar heeft van het begin af aan dus steeds met dezelfde persoon te maken. Dit geldt overigens niet voor de inburgeraars die een intake bij de VVNL gekregen hebben; zij worden na de intake overgedragen aan een gemeentelijke klantbeheerder. De klantbeheerders ontvangen rapportages van de aanbieders over de voortgang van de individuele inburgeraars. Als uit deze rapportages blijkt dat er stagnatie optreedt, neemt de klantbeheerder contact op met de inburgeraar voor een gesprek.

Opvallend is dat Inburgering, WWB en huisvesting voor statushouders en Generaal Pardonners gecombineerd worden in de functie van klantbeheerder, waardoor de regie over een klant zowel Werk en Inkomen als Inburgering betreft. Het voordeel voor de klant is groot. Men heeft met slechts één persoon te maken en inburgeren en re-integratie strijden niet met elkaar om voorrang.

*Klantbeheerder doet zowel de Inburgering, WWB en huisvesting voor Generaal Pardonners.*

#### *Effectiviteit van de Intake*

De effectiviteit van de intake in Lelystad laat zich afleiden uit:

- Hoge opkomst bij de intakegesprekken;
- Tevredenheid van de inburgeraar en trajectuitvoerder over de adviezen van de consulent;
- Korte doorlooptijden;
- Het team ondervindt bij de uitvoering weinig problemen.

Wel is het zo dat het team soms onevenredig veel tijd aan een klein aantal moeilijke klanten kwijt is. Het gaat daarbij om mensen met bijzondere omstandigheden (lange reistijden naar werk of andere persoonlijke omstandigheden) of belemmeringen (stotteren bijvoorbeeld).

### 6.3 Randvoorwaarden

#### *Kwaliteitsbewaking*

In Lelystad werkt men aan de kwaliteit van de intake, door:

- Standaardisering van de intake met behulp van een intakeformulier;
- Regelmatige informele uitwisseling tussen collega's;
- Contact en afstemming met de ingehuurde partij (VVNL) die een deel van het werk verricht;
- Deelnemen aan cursussen en landelijke bijeenkomsten.

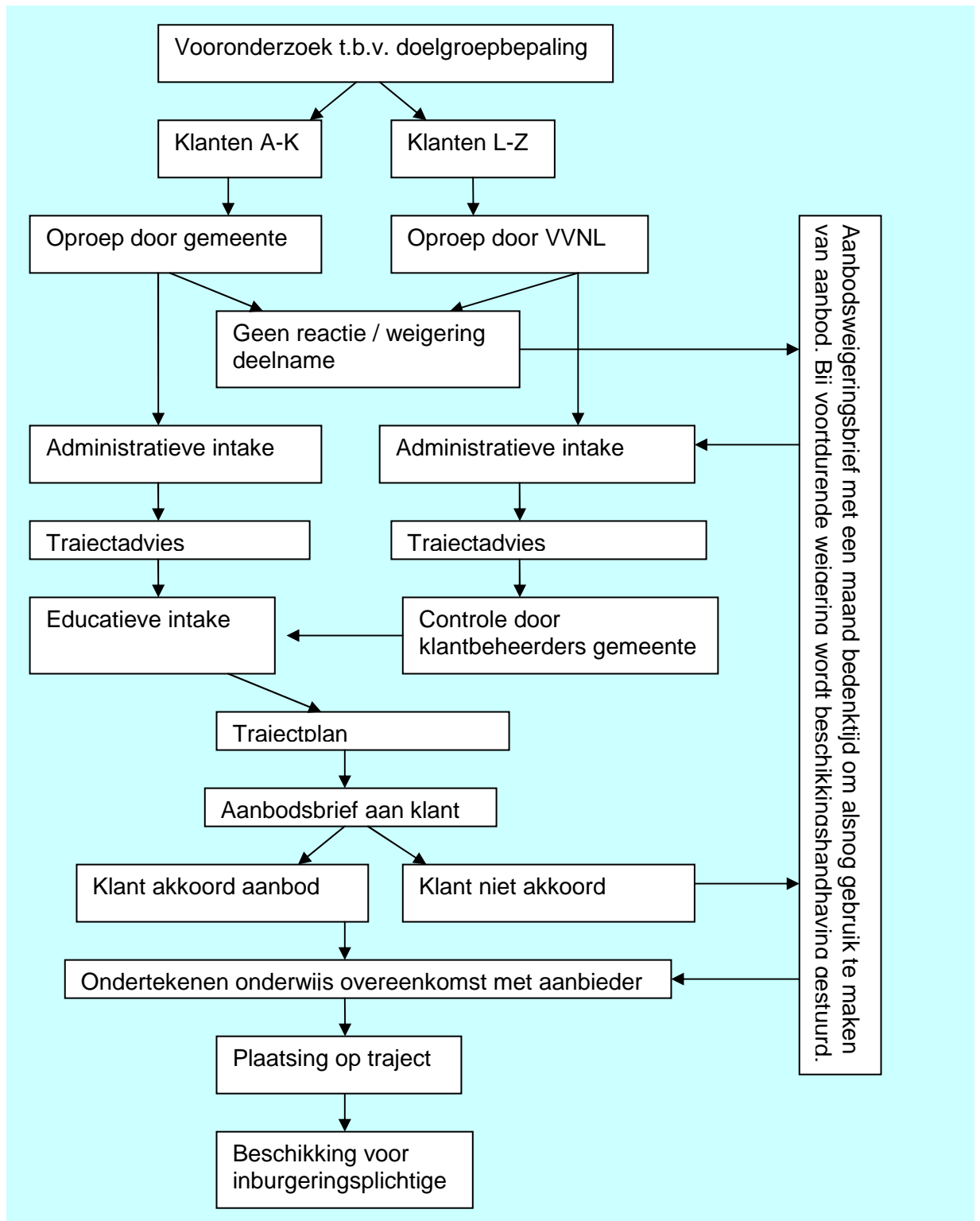
Voorts heeft men in Lelystad een helder beeld van het profiel van degene die de intake doet. Naast een gedegen kennis van de wet- en regelgeving en van het aanbod van de aanbieders en de ondersteuningsmogelijkheden, is affiniteit met de doelgroep zeer belangrijk: inlevingsvermogen, begrijpen waar belemmeringen kunnen liggen en zoeken naar mogelijkheden om deze weg te nemen.

#### **WAT OPVALT IN LELYSTAD:**

- **Intensief vooronderzoek van de signalen uit BPI;**
- **Vluchtelingenwerk doet helft van de intakes, waardoor meer snelheid kan worden gemaakt;**
- **De klantbeheerders zijn er op ingesteld inburgeraars te verleiden tot deelname;**
- **Enthousiast team met vertrouwen in eigen handelen;**
- **Alles rondom inburgering in één hand, geen 'verbrokkeling' in de organisatie;**
- **Aanbodsbrief en aanbodweigeringsbrief met bedenktijd en consequenties;**
- **Klantmanagers zijn deels ook klantmanagers WWB en doen voor generaal pardonners alle relevante zaken rondom huisvesting en dergelijke.**



Het intakeproces Lelystad in schema



## 7 Casusbeschrijving Nieuwegein: Zoveel mogelijk maatwerk

Prognose 2009	300
---------------	-----

### 7.1 Organisatie van de inburgering en intake

#### *Bureau Inburgering*

Bureau inburgering van de gemeente Nieuwegein bestaat uit vier consultants, één werver en één seniorconsulent. Verder is er een interim-leidinggevende en een beleidsadviseur. De consultants zijn in brede zin belast met de uitvoering van het inburgeringsbeleid. Het verzorgen van de intake is één van hun taken. Er is geen aparte functie voor intakepersoneel. De consultants gebruiken de intake vooral om de totale situatie van de inburgeraar in beeld te brengen. Daarnaast is de intake een middel om mensen te motiveren om deel te nemen aan een traject en te zorgen dat ze vervolgens op een passend traject komen. Een goede intake is een manier om uitval te voorkomen. Een intake kan er uiteraard ook toe leiden dat iemand alleen een handhavingstermijn krijgt opgelegd, een medische ontheffing of vrijstelling krijgt.

#### *Intake is:*

- *Middel om mensen te motiveren*
- *Zorgen voor passend traject*
- *Voorkomen van uitval*

#### *Relatie andere afdelingen*

Bureau Inburgering valt onder de sector Maatschappelijke Ontwikkeling en is daarbinnen onderdeel van de afdeling Maatschappelijke Ondersteuning. Er is intensief contact met de afdeling Werk en Inkomen, die ook onder Maatschappelijke Ontwikkeling valt. Door de vestiging op één locatie kunnen klantmanagers van Werk en Inkomen en de consultants van Bureau Inburgering makkelijk contact leggen. Men hoeft slechts de gang over te steken om informatie te krijgen of te geven. Inburgering en Werk en Inkomen stemmen hun acties ten behoeve van een klant op elkaar af en spreken af wie wat doet. Het voordeel voor de klant is dat hij/zij niet meerdere keren dezelfde vragen krijgt voorgelegd en dat het duidelijk is bij wie hij moet zijn met vragen. De derde afdeling die onder de sector Maatschappelijke Ontwikkeling valt is de afdeling Programma's en Projecten. Dit is de beleidsafdeling waar de beleidsadviseur Inburgering en Volwasseneducatie onder valt. Deze afdeling is gevestigd op een andere locatie. Ondanks deze fysieke afstand is er veel intern overleg tussen de beleidsadviseur en het team inburgering.

*Goede afstemming met Werk en Inkomen door gezamenlijke huisvesting.*

Bij externe contacten, zoals met de taalaanbieders, trekt men samen op. In 2011/2012 zal het nieuwe gemeentehuis gereed zijn, zodat er bij intern overleg geen fysieke afstand meer is, omdat alle medewerkers daar gehuisvest worden.

#### *Aantal stappen en contactmomenten tijdens de intake*

De potentieel inburgeringsplichtige wordt per brief opgeroepen voor de intake. Als deze niet reageert (dit gebeurt slechts in ongeveer 5% van de gevallen), worden herhalingsbrieven gestuurd en desnoods gaat men persoonlijk langs de deur. Dit werkt veelal om de mensen op de intake te laten verschijnen. Vrijwillige inburgeraars krijgen eerst een 'wervingsbrief' met een antwoordformulier toegestuurd om hun interesse voor een inburgeringsprogramma te peilen.

*Zonodig op huisbezoek.*

De administratieve intake wordt in principe in één gesprek afgerond. In dit gesprek worden de persoonlijke gegevens geadmistreerd, de inburgeringsplicht vastgesteld, de inburgeraar gewezen op zijn plichten en er wordt advies en informatie verstrekt over de mogelijkheden (krediet, aanbieders). Ook komt de thuissituatie aan de orde (wonen, werk, medische situatie). Soms zijn er nog zaken onduidelijk, moet er nog iets uitgezocht worden of blijkt uit de reactie van de inburgeraar dat niet alles begrepen is. Dan wordt een vervolgspraak gemaakt. Dit is in vijf tot tien procent van de gevallen aan de orde. Dit kan ook een telefonisch contact zijn.

Indien de inburgeraar een gemeentelijk aanbod wenst, maakt de consulent tijdens het intakegesprek een afspraak bij de aanbieder voor de educatieve intake. De aanbieder roept de inburgeraar op en bepaalt taalniveau en leerbaarheid met behulp van de TIWi. Eventuele bemiddeling naar werk wordt besproken en de duale component bepaald. De aanbieder stelt vervolgens een trajectplan<sup>18</sup> op. Dit trajectplan wordt ondertekend door de cursist en de taalaanbieder en vervolgens goedgekeurd en getekend door de gemeente. Na het ondertekenen van het trajectplan, waarin het type traject beschreven staat en het beoogde eindniveau, start het traject. Met inburgeringsbehoefte wordt na het ondertekenen van het trajectplan nog een Overeenkomst Vrijwillige Inburgering afgesloten, waarin het type traject beschreven staat, het beoogde eindniveau, de eigen bijdrage wordt opgelegd en de bijbehorende sancties, namelijk het opleggen van een bestuurlijke boete indien niet of onvoldoende wordt meegewerkt aan het inburgeringsonderzoek of aan de inburgeringsvoorziening of het op tijd behalen van het examen.

*Afspraak voor TIWi (educatieve intake) wordt tijdens administratieve intake telefonisch gemaakt.*

#### *Doorlooptijden*

Doorlooptijd intake – start traject: vier weken

Men tracht de trajecten binnen vier weken na de intake te laten starten. Binnen deze tijd moeten dus ook de eigen intake en toetsen van de aanbieder worden georganiseerd. De doorlooptijden worden gehaald.

#### *Ondersteunende ICT-toepassingen*

<sup>18</sup> Zie bijlage 2 voor de terminologie die de verschillende gemeenten hanteren.

Inburgeringsconsulenten en klantmanagers Werk en Inkomen kunnen via GWS4All de dossiers van hun gezamenlijke klanten bekijken. Werk en Inkomen heeft een diagnosetraject van zes weken waarin afgewogen wordt of de uitkering al dan niet wordt toegekend en onderzocht wordt wat de mogelijkheden en capaciteiten van een klant zijn. Wanneer de klant inburgeringsplichtig is, wordt deze na dit traject overgedragen aan Bureau Inburgering. Doordat de inburgeringconsulent de digitale dossiers van WWB-klanten kan raadplegen, kan ook de informatie die daar al in staat, gebruikt worden bij het bepalen van een geschikt aanbod voor de inburgeraar met een WWB-uitkering.

*Inburgeringconsulent kan digitaal dossiers van WWB-ers raadplegen.*

Overdracht naar één van de aanbieders verloopt via de website van deze aanbieder, waarop klanten aangemeld worden door middel van een digitaal aanmeldformulier. Dit formulier heeft voldoende ruimte om bijzonderheden en wensen te melden. De aanmeldingen naar de andere aanbieder lopen via een uitgebreide aanmeldbrief. Beide werkwijzen vindt men goed bruikbaar.

- *Digitaal aanmelden*
- *Aanmeldbrief*

### *Werving*

Nieuwegein heeft het BPI (Bestand Potentieel Inburgeringsplichtigen) afgewerkt en start nu met de werving van de inburgeringsbehoefigen. De gemeente heeft recent iemand in dienst genomen om de werving uit te voeren. De wijze van werving en de afstemming van de intake op de werving worden op dit moment ontwikkeld.

## 7.2 Inhoud van de intake

### *Methoden*

Tijdens de gemeentelijke intake wordt gebruik gemaakt van een standaard intakeformulier. Door dit formulier toe te passen weet de intaker zeker dat alle relevante zaken besproken zijn. Er worden geen specifieke toetsen afgenomen of specifieke interviewtechnieken toegepast. Het intakegesprek bij Bureau Inburgering duurt gemiddeld één uur. Dit is mede afhankelijk van het taalniveau van de inburgeraar. Het komt af en toe voor dat een tweede afspraak gemaakt moet worden.

Op één medewerker na die Chinees spreekt, zijn er geen consulenten die de intake in de eigen taal van de inburgeraar kunnen afnemen. De inburgeraar kan iemand meenemen die het Nederlands goed spreekt én de eigen taal van de inburgeraar. Dit wordt ook aangemoedigd.

### *Inhoud intakeformulier*

- *Persoonsgegevens*
- *Gegevens partner*
- *Gegevens kinderen (noodzaak kinderopvang)*
- *Inburgeringonderzoek*
- *Vestiging in Nederland*
- *Resultaten Inburgering Buitenland*
- *Verblijfstatus*
- *Traject (niveau, doelperspectief, uitstroomwens, beschikbaarheid)*
- *Overig (CWI/inkomsten/huisvesting/verzekering/medische beperkingen)*
- *Talen*
- *Opleidingen in het buitenland*
- *Opleidingen in Nederland*
- *Werkervaring (binnen/ buitenland), werkloos, gewenst beroep, gewenste opleiding*
- *Uitleg WI*

Eventueel wordt wel gebruik gemaakt van Frans of Engels of van een tolk. Ook op andere manieren probeert men de intake voor de inburgeraar zo soepel mogelijk te laten verlopen. Zo gebeurt het bijvoorbeeld dat mensen die werken via e-mail, de nodige documenten en informatie aanleveren om getoetst te worden op de inburgeringsplicht.

#### *Breedte en diepte van de intake*

In de intake komt de persoonlijke situatie van de inburgeraar aan de orde. Het intakeformulier heeft onder meer vragen over de gezondheid en leefomstandigheden van de inburgeraar. Nagegaan wordt of er belemmeringen zijn om een inburgeringstraject te volgen of dat de inburgeraar extra ondersteuning nodig heeft. Als dat het geval is, verwijst de consulent door. Ondersteuning wordt geboden door een scala aan vrijwilligersorganisaties en professionele organisaties. Soms commercieel, soms gesubsidieerd en soms op basis van eigen initiatief. Het gaat om scholen, organisaties van migranten, maatschappelijk werk, schuldhulpverlening, vluchtelingenwerk, UWV WERKbedrijf, culturele verenigingen et cetera. Ook verwijst de gemeente door naar het project Taalcoaches. Wanneer de indruk bestaat dat vrouwen zich in een sterk isolement bevinden, wordt een project van Stichting Welzijn Nieuwegein ingezet, dat zich specifiek op deze doelgroep richt.

*Scala aan vrijwilligersorganisaties en professionele instanties kan ondersteuning verlenen.*

De consulent kent alle producten van de aanbieder en probeert zo veel mogelijk persoonlijk maatwerk te leveren. Bij de keuze voor een aanbieder laat de consulent verschillende factoren meewegen. Soms heeft de inburgeraar zelf een sterke voorkeur voor een aanbieder, bijvoorbeeld omdat deze les geeft op een locatie dicht in de buurt of omdat bij een aanbieder al een bekende les volgt. Maar uiteraard is het ook belangrijk dat het niveau en wijze van lesgeven goed aansluit bij wat de inburgeraar nodig heeft. Wanneer de consulent aarzelt over de meest geschikte aanbieder, kan er op proef geplaatst worden. Zolang Bureau Inburgering functioneert, is het slechts twee of drie maal gebeurd dat een inburgeraar achteraf een probleem had met het aanbod, met als gevolg een hoog verzuimpercentage. In deze gevallen probeert men samen met de aanbieder(s) en de inburgeraar een oplossing te zoeken.

*Bij twijfel: proefplaatsing op traject.*

Belangrijk is dat aangesloten wordt bij de beschikbaarheid van de deelnemer. Dit betekent dat bijvoorbeeld ook in de avonduren lessen gevolgd kunnen worden. Mensen kunnen bij drukke of onregelmatige werktijden ook in verschillende groepen deelnemen of minder deelnemen en extra huiswerk mee naar huis nemen.

De kinderopvang krijgt in Nieuwegein de nodige aandacht. De aanbieder moet gedurende de eerste twee maanden voor kinderopvang zorgen als dat nodig is. In die periode moet de reguliere kinderopvang geregeld zijn. Kinderopvang blijft een lastige zaak, maar met creativiteit kan er veel ondervangen worden.

*Aanbieder zorgt gedurende eerste twee maanden voor kinderopvang.*

Men kan een avondtraject volgen in plaats van overdag naar school te gaan; als man en vrouw beiden lessen volgen, kan de één bijvoorbeeld 's morgens en de ander 's middags of kunnen ze het taaltraject na elkaar volgen. Ook wordt gekeken of het netwerk van de inburgeraar zelf ingezet kan worden voor de kinderopvang.

Bij alle trajecten die de gemeente faciliteert, wordt uitgegaan van een integrale aanpak vanuit het doelperspectief van de inburgeraar. Dit betekent een combinatie Taal met Werk of Taal met Opvoeding, Gezondheid en Onderwijs (OGO). Inburgeraars met een WWB-uitkering krijgen altijd een duaal traject aangeboden, gericht op re-integratie. Binnen deze samenlooptrajecten Taal - Werk zijn variaties mogelijk, afhankelijk van het taalniveau van de inburgeraar bij aanvang van het traject. Zo kan er een Geïntegreerd Traject ingezet worden (inburgering en beroepsopleiding) of Staatsexamen 1 of 2. De consulenten zijn er op gespist dat inburgeraars zoveel mogelijk uit het traject kunnen halen. Als het even kan en nuttig lijkt, wordt minimaal staatsexamen voorgesteld.

*Zoveel mogelijk uit het traject halen.*

In Nieuwegein gebruiken de consulenten het intakegesprek vooral om de inburgeraar te motiveren voor deelname aan een traject. Daarbij kiezen ze niet als eerste de invalshoek van de rechten en plichten, maar juist de persoonlijke benadering. Respect voor de cliënt staat hoog in het vaandel. Als eerste probeert men de inburgeraar op zijn gemak te stellen. Belangstelling tonen voor de persoonlijke situatie, persoonlijke aandacht geven, communiceren op hetzelfde niveau en aansluiting maken. Om inburgeraars te verleiden of over te halen tot inburgeren gebruikt men de techniek van positief labelen: men benoemt expliciet alle voordelen van het volgen en behalen van een traject.

Met de nieuwkomers moet rekening gehouden worden met de termijn waarbinnen iemand op traject behoort te zitten. Wanneer de consulent inschat dat het toch niet haalbaar is om direct een traject aan te bieden kan (bij uitzondering) uitstel worden verleend. Een persoon die niet direct plaatsbaar blijkt te zijn, kan een 'gemotiveerd' uitstel krijgen. De inburgeraar komt in een wachtbestand (er wordt wel een handhavingstermijn opgelegd) en er wordt afgesproken dat er na een bepaalde periode weer contact wordt opgenomen. Dit kan het geval zijn wanneer een vrouw zwanger is, maar ook wanneer er te grote persoonlijke problemen spelen. De consulent verwijst in zo'n geval door naar een organisatie die kan helpen om de belemmeringen weg te nemen, zoals schuldhulpverlening, maatschappelijk werk of welzijnswerk. In uitzonderlijke gevallen kunnen mensen door middel van een gezondheidsverklaring ontheffing krijgen. Mensen moeten deze verklaring zelf aanvragen en betalen. Het gebeurt niet vaak dat mensen deze weg gaan en als ze wel ontheffing vragen, wordt deze zelden verstrekt.

Om in de toekomst de trajecten nog beter aan te laten sluiten op de behoefte, wil de gemeente met inzet van zelforganisaties, Stichting Welzijn Nieuwegein, Algemeen Maatschappelijk Werk, onderwijs en zorg, in contact komen met vooral inburgeringsbehoefte mannen en vrouwen, zowel werkend als niet werkend, en hun specifieke wensen en behoeften horen.

*Behoeft onderzoek onder inburgeringsbehoefte vrouwen en mannen.*

### *Casemanagent*

In Nieuwegein is de consulent die de intake heeft uitgevoerd ook de trajectbegeleider. Een inburgeraar heeft van het begin af aan dus steeds met dezelfde persoon te maken. De consulenten ontvangen kwartaalrapportages en tussentijds e-mail- en/of telefonische berichten van de aanbieders over de voortgang van de individuele inburgeraars. Als uit deze informatie blijkt dat er stagnatie optreedt, neemt de consulent contact op met de inburgeraar voor een gesprek. De consulenten kunnen slechts enkele gevallen noemen waarin tijdens de trajectbegeleiding bleek dat er in de intakefase een verkeerd besluit genomen was met betrekking tot plaatsing.

Opvallend is dat Inburgering de regie krijgt over een klant van Werk en Inkomen, wanneer deze inburgeringsplichtig blijkt. Werk en Inkomen houdt zich bezig met de rechtmatigheid. Bureau Inburgering heeft de regie rondom de doelmatigheid met betrekking tot de inburgering/re-integratie. De inburgeringconsulent doet de trajectbegeleiding en de klantmanager van Werk en Inkomen komt meer op de achtergrond.

*Inburgeringsconsulent heeft regie over inburgeraars van Werk en Inkomen.*

Indien nodig vindt afstemming plaats met de klantmanager (bijvoorbeeld wanneer stagnatie optreedt) en kan bijvoorbeeld een driegesprek gevoerd worden. Het voordeel voor de klant is groot. Men heeft met slechts één persoon te maken en inburgeren en re-integratie strijden niet met elkaar om voorrang.

### *Effectiviteit van de Intake*

De inburgeringconsulent geeft op basis van het intakegesprek een trajectadvies. De informatie uit het intakegesprek wordt vermeld bij de aanmelding aan de aanbieder. Deze aanmelding wordt altijd nog een keer gecontroleerd door de seniorconsulent. De aanbieders zijn tevreden over de trajectadviezen. Wanneer een aanbieder een ander idee heeft aan het eind van de intake, volgt overleg om tot een gezamenlijk besluit te komen. Zoals hiervoor beschreven komt het zelden voor dat een inburgeraar achteraf niet tevreden is over het trajectadvies. Terugkoppeling uit het traject naar de intaker vindt plaats door middel van voortgangrapportages van de aanbieder aan de trajectbegeleider. Aangezien dit dezelfde persoon is die de intake heeft uitgevoerd, vindt langs deze weg ook de terugkoppeling naar de intake plaats.

De effectiviteit van de intake in Nieuwegein laat zich afleiden uit:

- Hoge opkomst bij de intakegesprekken;
- Tevredenheid van de inburgeraar en trajectuitvoerder over de adviezen van de consulent;
- Korte doorlooptijden.

### 7.3 Randvoorwaarden

#### *Programma van eisen*

Opvallend is dat bij het opstellen van het programma van eisen voor de inburgeringstrajecten veel aandacht is gewijd aan de mogelijkheden van de aanbieders om een gedifferentieerd aanbod te realiseren, zodat inburgeraars zo soepel mogelijk kunnen instromen.

Onderdelen van Programma van Eisen Inburgering Nieuwegein die maatwerk in trajecten mogelijk maken:

- Mogelijkheid om zowel overdag als 's avonds lessen te volgen;
- Mogelijkheid tot het bieden van alternatieve leermethodes naast of deels in de plaats van het fysiek volgen van lessen (bijvoorbeeld e-learning);
- Voldoende aandacht besteden aan conversatie;
- In eerste instantie aansluiting zoeken bij bestaande re-integratietrajecten en bestaand aanbod op het gebied van maatschappelijke begeleiding, schuldhulpverlening en andere zorg- en dienstverlening;
- Mogelijkheid om modules van andere re-integratiebedrijven en welzijnsaanbod op inburgeringsaanbod aan te laten sluiten;
- Voor werkzoekenden moet er een directe relatie zijn met re-integratie. Voor WWB-ers met arbeidsverplichting geldt dat er een sluitende aanpak gerealiseerd moet worden. Het streven naar sluitende aanpak moet onderdeel zijn van het traject;
- Mogelijkheid tot het inkopen van afzonderlijke modules;
- Duale trajecten waarbij het leren van vaardigheden die betrekking hebben op het verwerven van de Nederlandse taal en kennis van de Nederlandse samenleving, hand in hand gaan met het verwerven van vaardigheden die bij voorkeur betrekking hebben op arbeidsparticipatie;
- Rekening houden met mogelijke psychische problematiek;
- Rekening houden met diverse culturele achtergronden;
- Coaching ten aanzien van eigen verantwoordelijkheid en het versterken van het zelfbeeld;
- Diversiteit in lestijden en intensiteit afhankelijk van doelgroep;
- Rekening houden met de schooltijden van kinderen.

#### *Locatie*

De intake vindt plaats op het kantoor van Bureau Inburgering, een locatie in het centrum van Nieuwegein. Inburgeraars weten het goed te vinden en kennen het vaak al omdat ook daar Werk en Inkomen gevestigd is (samen met UWV-WERKbedrijf loket). Er vinden nu geen intakes op andere locaties plaats, maar dat zou in de toekomst wel mogelijk zijn. Een enkele keer wordt er thuis een intake afgenomen.



### *Kwaliteitsbewaking*

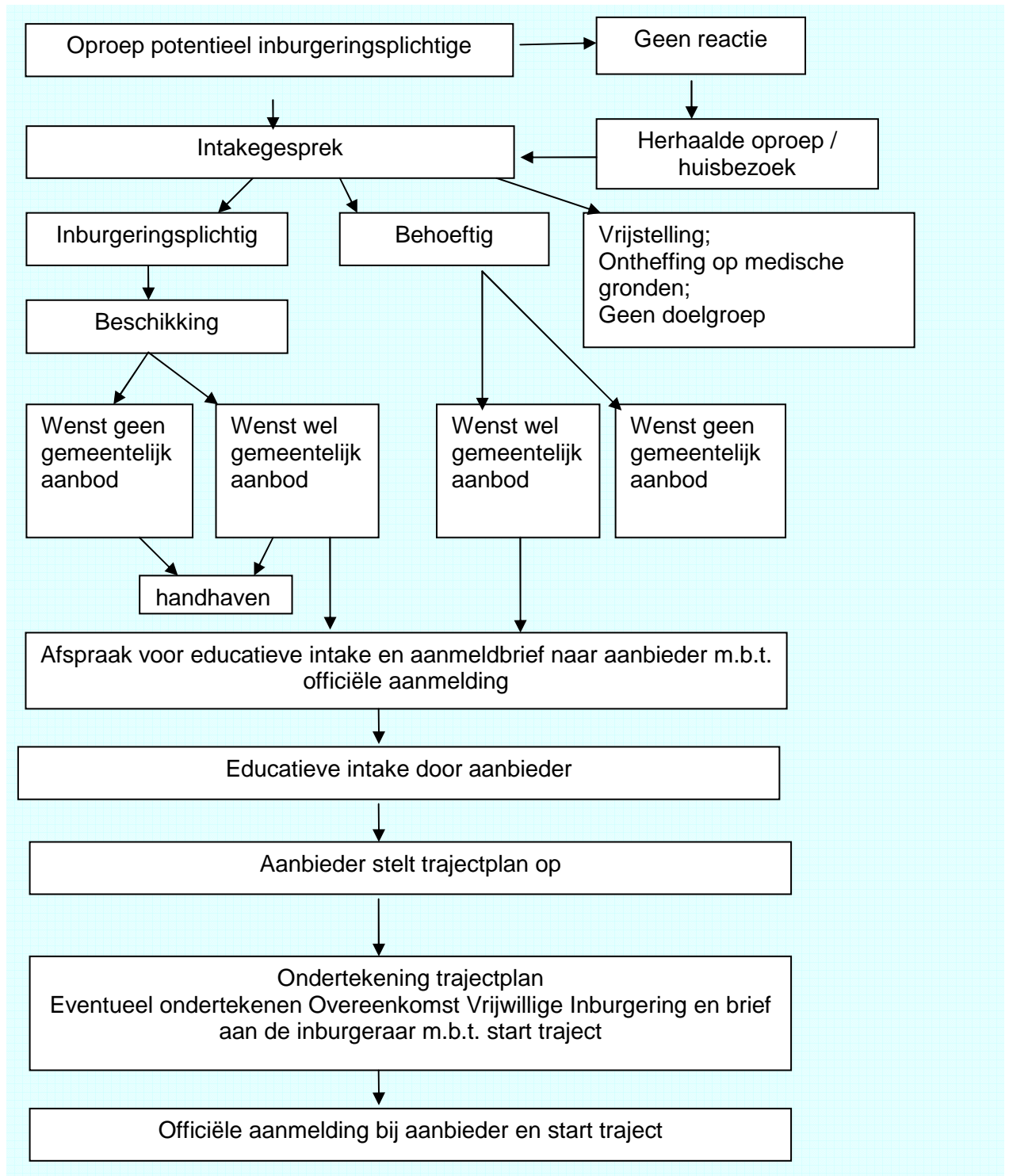
In Nieuwegein wordt bewust gewerkt aan de kwaliteit van de intake door:

- Standaardisering van de intake met behulp van een intakeformulier;
- Regelmatige uitwisseling tussen collega's (informeel);
- Casuïstiekbesprekingen (geleid);
- Bijwonen van deskundigheidsbevordering (landelijke dagen);
- Inwerkprogramma van nieuwe collega's;
- Duidelijke visie op wat je als intaker nodig hebt, namelijk:
  - o Deskundigheid met betrekking tot wet- en regelgeving;
  - o Kennis van het aanbod;
  - o Affiniteit met de doelgroep en inlevingsvermogen;
  - o Gespreksvaardigheden.

## **WAT OPVALT IN NIEUWEGEIN**

- Doorlooptijd van intakegesprek tot plaatsing op traject van maximaal vier weken;
- Motiveren vanuit affiniteit met de doelgroep;
- Goed overleg tussen Werk en Inkomen / Inburgering;
- Eventueel huisbezoek wanneer een potentiële inburgeraar niet reageert op een oproep;
- Afspraak voor toetsing gemaakt tijdens het eerste gesprek;
- De mogelijkheid van digitaal aanmelden bij één van de Taalaanbieders;
- Intaker is trajectbegeleider, ook bij WWB-klanten;
- Mogelijkheid van proefplaatsingen;
- Aanbieder is verplicht gedurende twee maanden kinderopvang te verzorgen;
- Veel aandacht voor kennisuitwisseling en casuïstiekbesprekingen met collega's.

Het intakeproces in Nieuwegein in schema



## Bijlage 1: Format informatieverzameling

Onderstaande indeling is gebruikt als leidraad voor de verzameling van de informatie en tijdens de interviews. Gemeenten kunnen deze format zelf toepassen wanneer zij hun eigen inburgeringsintake onder de loep willen nemen.

1. Algemene informatie:
  - a. gemeente
  - b. contactgegevens
  
2. Organisatie van de inburgering en intake:
  - a. Plaats van de inburgering in de gemeentelijke organisatie (organogram);
  - b. Werkproces inburgering (schematisch) en werkproces intake;
  - c. Aantal stappen / contactmomenten met de inburgeraar tot het moment dat het inburgeringscontract ondertekend is. Wordt er tijdens de doelgroepbepaling al informatie verzameld ten behoeve van de inhoudelijke intake?
  - d. Functieprofiel van intaker / vereiste opleiding en competenties; rolopvatting (ook bestuurlijk);
  - e. ICT-toepassingen die het werkproces van de intake en de overdracht van klantgegevens ondersteunen en efficiënter maken;
  - f. Geplande en gerealiseerde doorlooptijden;
  - g. Eventuele differentiatie in de intakes;
  - h. Stap van intake naar start traject; trajectplan?
  - i. Terugkoppeling intake naar inburgeraar;
  - j. Positieve (leer)punten? Knelpunten organisatorisch? Oplossingsrichtingen?
  
3. Inhoud van de intake:
  - a. Methoden:
    - i. Toetsen en vragenlijsten; interviewtechniek; intake in eigen taal?
    - ii. Verlengde intake;
    - iii. Differentiatie in methoden/ maatwerk (afhankelijk van doelgroep);
    - iv. Toepasbaarheid van eerdere uitgevoerde toetsen (bijvoorbeeld in het kader van WWB).
  
  - b. Breedte en diepte van de intake:
    - i. Gaat het alleen over inburgering of komen ook andere participatiegebieden aan de orde? Zo ja, welke?
    - ii. In welke mate komt de persoonlijke levenssituatie aan de orde?
    - iii. Relatie tussen werving en intake;
    - iv. Oog voor dualiteit, bijvoorbeeld opleiding, re-integratie, vrijwilligerswerk;

- v. Grens met toetsingsinstrumenten die een verdieping geven op de inburgeringstoetsen (capaciteitentoets, EVC<sup>19</sup>, arbeidsoriëntatie en dergelijke);
  - vi. In hoeverre wordt gebruik gemaakt van bijvoorbeeld coachingstechnieken, advisering, motivatie, verleiden tot deelname?
- c. Relatie intake en casemanagement:
- i. Waar ligt verantwoordelijkheid voor klantregie (voor én na intake) en bewaking inburgeringsproces (voorkomen uitval).
  - ii. Relatie met wervingstraject?
  - iii. Informatieoverdracht;
  - iv. Afstemming met eventuele andere trajecten c.q. casemanagers? (bijvoorbeeld WWB, hulpverlening): één casemanager?
- d. Effectiviteit intake:
- i. Terugkoppeling uit traject naar intake: wanneer, door wie, met welk doel?
  - ii. Uitvoerbaarheid van de trajectadviezen;
  - iii. Beoordeling kwaliteit intake door trajectuitvoerders;
  - iv. Mening van de inburgeraars ten aanzien van intake en daaruit voortkomende acties?
  - v. Behaalde doorlooptijden (werving; doelgroepbepaling; intake; daadwerkelijk start traject of voortraject);
  - vi. Procesmanagement;
  - vii. Toepasbaarheid breder dan inburgering?
- e. Positieve (leer)ervaringen? Verhouding kosten/opbrengsten? Knelpunten inhoudelijk? Oplossingsrichtingen?
4. Randvoorwaarden:
- a. Programma van eisen voor inkoop intake (indien van toepassing);
  - b. Programma van eisen voor trajectuitvoerders (aansluiten traject / intake; mate van terugkoppeling, communicatie);
  - c. Locatie (centraal, wijkgericht, op verschillende locaties, eisen aan de locatie);
  - d. Positieve (leer)ervaringen? Knelpunten Randvoorwaardelijk? Oplossingsrichtingen?

---

<sup>19</sup> Eerder verworven competenties

## Bijlage 2: Toelichting gehanteerde terminologie

De door de gemeenten gehanteerde terminologie ten aanzien van termen als trajectadvies / trajectplan / scholingsplan / inburgeringsadvies et cetera, is nog al verschillend. Onderstaand kort de termen die iedere gemeente gebruikt en wat er onder verstaan wordt.

### Rotterdam

Klantmanager stelt op basis administratieve en educatieve intake een *trajectadvies* op en stuurt dit naar de aanbieder. De aanbieder stelt vervolgens een *trajectplan* op dat de inburgeraar en de gemeenten moeten ondertekenen.

### Arnhem

De casemanager stelt een *trajectplan* op, naar aanleiding van de gegevens uit de administratieve en educatieve intake. Dit trajectplan wordt met de inburgeraar besproken en door deze ondertekend, indien akkoord. Op basis van het trajectplan koopt de casemanager een aanbod in bij een aanbieder en deze stelt een *scholingsplan* op, dat door de gemeente geaccordeerd dient te worden.

### Alkmaar

De intaker van INOVA (externe uitvoerder van de administratieve en educatieve intake) stelt een *inburgeringsadvies* dat in een acceptatiegesprek met de inburgeraar besproken wordt. Vervolgens vindt aanmelding bij de aanbieder plaats.

### Lelystad

In Lelystad wordt na de administratieve intake een *trajectadvies* opgesteld. Vervolgens doet de uitvoerder de educatieve intake en stelt een *trajectplan* op. Na akkoord met het trajectplan, sluit de inburgeraar met de aanbieder ook een *onderwijsovereenkomst*, waarin de 'gedragsregels' staan opgenomen en dat los staat van het inhoudelijke aanbod.

### Nieuwegein

Na de administratieve intake (gemeente) en de educatieve intake (aanbieder) stelt de aanbieder een *trajectplan* op. Dit trajectplan wordt geaccordeerd door inburgeraar, aanbieder en gemeente.